

Standard dostępności zamówień publicznych

Spis treści

Standard dostępności zamówień publicznych	1
Wstęp	3
I. Projektowanie uniwersalne.....	4
II. Dostępność w zamówieniach publicznych.....	5
Wymogi ogólne.....	5
Warunki służące zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.....	7
Minimalne wymagania w zakresie dostępności produktów i usług KŚ.....	8
III. Wymogi w zakresie dostępności produktów i usług KŚ	13
Produkty	13
Usługi.....	19

Wstęp

Określenie warunków służących zapewnieniu dostępności jest elementem obligatoryjnym umów w sprawie zamówienia publicznego. KŚ ma obowiązek określić w umowach o udzielenie zamówienia publicznego warunki służące zapewnieniu dostępności. Natomiast wykonawcy mają obowiązek zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z warunkami określonymi w umowie.

Powyższe obowiązki znajdują zastosowanie zarówno przy udzielaniu zamówień publicznych na podstawie ustawy PZP¹, jak i w przypadku zlecenia czy powierzenia realizacji zadań publicznych w innym trybie.

W przypadku zlecenia lub powierzenia, na podstawie umowy, realizacji zadań publicznych finansowanych z udziałem środków publicznych lub udzielania zamówień publicznych podmiotom innym niż podmioty publiczne, podmiot publiczny jest obowiązany do określenia w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zadań publicznych lub zamówień publicznych, z uwzględnieniem minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6 UZD².

Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w ramach umowy, o której mowa wyżej następuje, o ile jest to możliwe, z uwzględnieniem uniwersalnego projektowania.

Podmiot, który realizuje, na podstawie umowy zawartej z podmiotem publicznym, zadanie finansowane z udziałem środków publicznych, jest obowiązany do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie określonym w tej umowie.

¹ ustawa z 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (tekst jedn.: Dz.U. z 2023 r. poz. 1605).

² Ustawa z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.)

I. Projektowanie uniwersalne

Koncepcja projektowania uniwersalnego (z ang. *Universal Design*) odegrała ważną rolę w kształtowaniu pojęcia funkcjonalności i dostępności środowiska zbudowanego dla wszystkich użytkowników i przynosi korzyść wszystkim członkom społeczeństwa. Przyczynia się do promowania równego, a tym samym sprawiedliwego dla wszystkich, dostępu do dóbr i usług, z uwzględnieniem potrzeb tych użytkowników, których funkcjonowanie jest w pewnym aspekcie ograniczone.

Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 „Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych” poprzez projektowanie uniwersalne należy rozumieć projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.

Koncepcja uniwersalnego projektowania jest oparta na zasadzie równości w większym stopniu niż koncepcja ogólnej dostępności dla osób z obniżoną funkcjonalnością. Rozwiązania przestrzenne zgodne z zasadą projektowania uniwersalnego przewidują, iż podstawowe działania będą z założenia odpowiadały potrzebom wszystkich użytkowników i nie będą wymagały specjalnych rozwiązań. Projektowanie jest zatem pojmowane jako wspólny termin na określenie wszystkich działań, które dotyczą kształtowania otoczenia. Obejmuje to m.in. planowanie w ramach społeczności lokalnej, użytkowanie gruntów, jak również architekturę, roboty budowlane, czy też produkcję.

Projektowanie uniwersalne jest strategicznym podejściem do planowania i projektowania zarówno produktów, jak i odpowiedniego otoczenia, mających na celu promowanie społeczeństwa włączającego wszystkich obywateli oraz zapewniającego im pełną równość oraz możliwość uczestnictwa w życiu społecznym.

Geneza pojęcia „projektowanie uniwersalne” wskazuje na siedem zasad, według których należy postępować przy projektowaniu środowiska zabudowanego, produktów i usług ogólnodostępnych:

1. **sprawiedliwe wykorzystanie** – projekt jest użyteczny i atrakcyjny dla ludzi o różnych umiejętnościach (możliwościach),
2. **elastyczność użytkowania** – projekt uwzględnia szeroki zakres indywidualnych preferencji i umiejętności odbiorców,
3. **prosta i intuicyjna obsługa** – zastosowany projekt jest łatwy do zrozumienia, niezależnie od doświadczenia, wiedzy, umiejętności językowych czy obecnego poziomu koncentracji użytkownika,
4. **zauważalna informacja** – projekt w sposób efektywny łączy ze sobą niezbędne informacje dla użytkownika, niezależnie od warunków otoczenia lub zdolności sensorycznych użytkownika,
5. **tolerancja błędów** – projekt minimalizuje zagrożenia i negatywne skutki przypadkowego lub zamierzonego działania,
6. **niewielki wysiłek fizyczny** – projektowanie w taki sposób, aby produkt był efektywny, wygodny i wymagał minimalnego wysiłku użytkownika,
7. **wymiary i przestrzeń dostępne i użyteczne** – odpowiednia wielkość i przestrzeń przewidziana do podejścia, działania i wykorzystania produktu, niezależnie od wielkości, postawy lub mobilności użytkownika³.

³ Fundacja Laboratorium Architektury 60+ skład zespołu: Benek I., Labus A., Kampka M. (red.) „Wytyczne w zakresie projektowania uniwersalnego mając na uwadze potrzeby osób niepełnosprawnych” – ekspertyza wykonana na zlecenie Ministerstwa Infrastruktury i Budownictwa, Warszawa, 2016

II. Dostępność w zamówieniach publicznych

Wymogi ogólne

1. Zapewnienie dostępności w zamówieniach publicznych odnosi się zarówno do zamawiania produktów oraz usług jak i do organizacji wydarzeń na rzecz, we współpracy lub przez KŚ.
2. W przypadku zamówień przeznaczonych do użytku osób fizycznych, w tym pracowników zamawiającego, opis przedmiotu zamówienia jak i warunki umowy sporządza się z uwzględnieniem wymagań w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników, chyba że nie jest to uzasadnione przedmiotem zamówienia. Jeżeli wymagania te wynikają z aktu prawa Unii Europejskiej, przedmiot zamówienia, w zakresie wymagań dotyczących dostępności dla osób z niepełnosprawnością oraz projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników, opisuje się przez odesłanie do tego aktu.
3. W przypadku zamówień publicznych realizowanych w trybie PZP, które dotyczą dostawy towarów, usług lub robót budowlanych, bezwzględny obowiązek zapewnienia dostępności dla wszystkich osób fizycznych, w tym osób ze szczególnymi potrzebami / osób z niepełnosprawnościami, wymaga wcześniejszego ustalenia (analizy), czy przedmiot zamówienia będzie wykorzystywany przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością. Jeśli tak, to należy uwzględnić w opisie przedmiotu zamówienia wymagania w zakresie dostępności.
4. Jeżeli jest to uzasadnione przedmiotem zamówienia, a przedmiot umowy adresowany jest do klientów zewnętrznych lub pracowników KŚ, przedmiot umowy powinien spełniać minimalne wymagania, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, tj. w zakresie dostępności:
 - 1) architektonicznej:
 - a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
 - b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
 - c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
 - d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 426, 568 i 875),
 - e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;
 - 2) cyfrowej - wymagania określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
 - 3) informacyjno-komunikacyjnej:

- a) obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
 - b) instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
 - c) zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności - w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,
 - d) zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.
5. Wszystkie dokumenty wytworzone przez KŚ na potrzeby realizacji zamówień publicznych muszą być dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (zgodne ze standardami WCAG 2.1, na poziomie AA,) oraz przyjętym w KŚ Standardem tworzenia dostępnych treści cyfrowych. Obowiązek nie dotyczy planów i dokumentacji technicznej i architektonicznej.
 6. Niezależnie od przedmiotu zamówienia – w kontekście jego dostępności należy zweryfikować wykonawcę, czy:
 7. zna i stosuje wymogi dostępności,
 8. będzie w stanie je wdrożyć przynajmniej na wymaganym zamówieniem poziomie.
 9. W tym celu należy:
 10. w opisie przedmiotu zamówienia i w umowie nałożyć na wykonawcę obowiązek zapewnienia dostępności przedmiotu zamówienia,
 11. zapewnić miarodajne dla stron umowy potwierdzenie dostępności przedmiotu zamówienia (np. audyt, badanie dostępności, potwierdzenie zgodności przez kierownika komórki organizacyjnej KŚ), jako jeden z warunków odbioru przedmiotu zamówienia.
 12. Wymogi dostępności powinny stanowić kryterium oceny ofert (dot. zamówień publicznych, w ramach których KŚ obowiązane są do zapewnienia dostępności przedmiotu zamówienia dla klientów i pracowników z niepełnosprawnościami), a określenie wagi tego kryterium w zależności od przedmiotu zamówienia należy do kierownika komórki organizacyjnej KŚ wnioskującego o zamówienie publiczne.
 13. W przypadku wykonawców posiadających doświadczenie wraz z udokumentowanymi wynikami swojej pracy potwierdzającymi realizację zadań zgodnie ze standardami dostępności, możliwe jest odstąpienie od realizacji niezależnego audytu spełnienia wymogów dostępności przedmiotu zamówienia.
 14. Kierownik komórki wnioskującej lub osoba przez niego wyznaczona określa w treści dokumentów dotyczących zamówień publicznych warunki służące zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami - chyba że nie jest to uzasadnione przedmiotem zamówienia.
 15. Nadzór nad prawidłowym wykonaniem umowy w sprawie zamówienia publicznego sprawuje kierownik zamawiającego. Nadzór obejmuje m.in. odbiór przedmiotu umowy.

Warunki służące zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami

1. Niezależnie od przedmiotu zamówienia – w kontekście jego dostępności należy zweryfikować wykonawcę, czy:
 - 1) zna i stosuje wymogi dostępności,
 - 2) będzie w stanie je wdrożyć przynajmniej na wymaganym zamówieniem poziomie.
2. W tym celu należy:
 - 1) w opisie przedmiotu zamówienia i w umowie nałożyć na wykonawcę obowiązek zapewnienia dostępności przedmiotu zamówienia,
 - 2) zapewnić miarodajne dla obu stron umowy potwierdzenie dostępności przedmiotu zamówienia (np. audyt, badanie dostępności, potwierdzenie zgodności przez pracownika KŚ), jako jeden z warunków odbioru przedmiotu zamówienia,
 - 3) wymagać od wykonawcy, w tym również samego zespołu wykonawcy doświadczenia w realizacji dostępnych projektów referencji i wykazu wcześniej wykonanych zleceń.
3. Wymogi dostępności powinny stanowić kryterium oceny ofert (dot. zamówień publicznych, w ramach których KŚ zobowiązany jest do zapewnienia dostępności przedmiotu zamówienia dla klientów i pracowników z niepełnosprawnościami), a określenie wagi tego kryterium w zależności od przedmiotu zamówienia należy do pracownika KŚ wnoszącego o zamówienie publiczne.
4. W przypadku wykonawców posiadających doświadczenie wraz z udokumentowanymi wynikami swojej pracy potwierdzającymi realizację zadań zgodnie ze standardami dostępności, możliwe jest odstępianie od realizacji niezależnego audytu spełnienia wymogów dostępności przedmiotu zamówienia. W takim przypadku, to KŚ odpowiada za potwierdzenie dostępności przedmiotu zamówienia.
5. Zawarcie umowy, której wykonanie wiąże się z koniecznością określenia warunków służących zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, a przedmiot umowy adresowany jest do klientów zewnętrznych lub do pracowników KŚ, uwarunkowane jest spełnieniem wymogów określonych przez przepisy dotyczące zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz wewnętrzne regulacje KŚ wydane na ich podstawie.
6. W treści dokumentów dotyczących zamówień publicznych (zapytania ofertowego, SIWZ, umowy), umów zlecenia i umów o dzieło należy zawrzeć warunki służące zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami – chyba że nie jest to uzasadnione przedmiotem zamówienia, np. zamówienie dokumentu, opracowania, raportu na wewnętrzny użytek KŚ.
7. Przed realizacją każdego zamówienia rekomendowane jest przeprowadzenie analizy czy przedmiot zamówienia będzie wykorzystywany przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością. Jeśli tak, to należy uwzględnić w opisie przedmiotu zamówienia wymagania w zakresie dostępności.

Minimalne wymagania w zakresie dostępności produktów i usług KŚ

Wszystkie produkty i usługi adresowane dla klientów i podróżnych KŚ muszą bezwzględnie spełniać wymogi dostępności i być tworzone zgodnie z projektowaniem uniwersalnym. Standard wskazuje na akty prawne, wytyczne i standardy, które należy uwzględnić przy realizacji zamówień na produkty i usługi KŚ. W dokumentach przetargowych, opisie przedmiotu zamówienia, zapytaniach ofertowych oraz samej umowie na zakup lub dostawę produktów i usług rekomendowanym jest prócz wskazania samych aktów prawnych wylistowanie konkretnych wymogów wynikających z obowiązujących przepisów oraz Standardów KŚ. Ułatwi to realizację zamówienia przez Wykonawcę oraz jego ocenę przez Zamawiającego.

Pojazdy KŚ

Priorytetem dla KŚ jest zapewnienie pełnej dostępności nowych i modernizowanych pojazdów pod względem dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

Celem KŚ jest zapewnienie wyposażenia pojazdów, które zapewni ich dostępność, w tym w szczególności:

- tłumacz PJM online,
- pętle indukcyjne,
- rampy i podnośniki – urządzenia ułatwiające wsiadanie i wysiadanie (rozkładane platformy transportowe),
- dostępna toaleta,
- przewijaki, pojemniki na pieluchy,
- miejsca do postawienia wózków,
- wizyjny i dźwiękowy system informacji pasażerskiej,
- piktogramy, oznaczenia brajlowskie,
- szerokie, odskokowo-przesuwne drzwi,
- wyznaczone miejsca siedzące dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- niska podłoga umożliwiająca łatwe wsiadanie i wysiadanie,
- interkom zapewniający komunikację podróżnych z maszynistą,
- gniazdka elektryczne,
- klimatyzacja,
- uchwyty na rowery.

Zamówienia na nowe pojazdy, modernizację lub przeglądy poziomu P4, P5 już posiadanych pojazdów muszą uwzględniać wymogi:

1. Projektowania uniwersalnego,
2. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.),

3. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 171 z 17.05.2021 r.),
4. Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz.U.U.E.L.2014.356.110),
5. Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U.U.E.L.2019.151.70).

Miejsca odprawy i obsługi podróżnych

1. W przypadku zamówień na prace remontowo-budowlane, modernizacyjne, aranżacyjne miejsc odprawy i obsługi podróżnych KŚ, zamawiający określa w opisie przedmiotu zamówienia jak i w warunkach umowy wymagane cechy materiału, produktu lub usługi, odpowiadające przeznaczeniu zamierzonemu przez zamawiającego, w szczególności:
 - 1) wymagań w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami,
 - 2) uwzględniania zasad projektowania uniwersalnego.
2. Za obowiązujące w KŚ wytyczne dostępności architektonicznej przyjęto opracowanie Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju [Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami](#) oraz wytyczne Fundacji Integracja [Włącznik, projektowanie bez barier](#).
3. W przypadku zamówień na prace remontowo-budowlane, wymagających opracowania projektów lub planów przed przystąpieniem do prac i w zależności od przedmiotu zamówienia, zamawiający powinien wymagać od wykonawcy przeprowadzenia audytu dostępności projektu wraz z audytem weryfikacyjnym (w przypadku konieczności wprowadzania zmian w projekcie). Audyt musi być przeprowadzony przez podmiot zewnętrzny posiadający zasób kadrowy, wiedzę, kompetencje i doświadczenie w przeprowadzaniu audytów z dostępności architektonicznej lub informacyjno- komunikacyjnej. Wykonawcę audytu wskazuje Zamawiający.

Zamówienia na wynajem, budowę, modernizację, prace remontowo-budowlane miejsc odprawy podróżnych (np. kas biletowych, COP) muszą uwzględniać wymogi:

1. Projektowania uniwersalnego,
2. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.),
3. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 171 z 17.05.2021 r.),
4. Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz.U.U.E.L.2014.356.110),
5. Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U.U.E.L.2019.151.70).
6. Wytyczne Fundacji Integracja [Włącznik, projektowanie bez barier](#).

Budynki administracyjne i użytkowe⁴ KŚ

1. W przypadku zamówień na prace remontowo-budowlane, modernizacyjne, aranżacyjne budynków KŚ zamawiający określa w opisie przedmiotu zamówienia jak i w warunkach umowy wymagane cechy materiału, produktu lub usługi, odpowiadające przeznaczeniu zamierzonemu przez zamawiającego, w szczególności:
 - 3) wymagań w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami,
 - 4) uwzględniania zasad projektowania uniwersalnego.
2. Za obowiązujące w KŚ wytyczne dostępności architektonicznej przyjęto opracowanie Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju [Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami](#) oraz wytyczne Fundacji Integracja [Włącznik, projektowanie bez barier](#).
3. W przypadku zamówień na prace remontowo-budowlane, wymagających opracowania projektów lub planów przed przystąpieniem do prac i w zależności od przedmiotu zamówienia, zamawiający powinien wymagać od wykonawcy przeprowadzenia audytu dostępności projektu wraz z audytem weryfikacyjnym (w przypadku konieczności wprowadzania zamian w projekcie). Audyt musi być przeprowadzony przez podmiot zewnątrz posiadający zasób kadrowy, wiedzę, kompetencje i doświadczenie w przeprowadzaniu audytów z dostępności architektonicznej lub informacyjno- komunikacyjnej. Wykonawcę audytu wskazuje Zamawiający.

Zamówienia na wynajem, budowę, modernizację, prace remontowo-budowlane budynków administracyjnych i biurowych muszą uwzględniać wymogi:

1. Projektowania uniwersalnego,
2. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.),
3. Wytyczne Fundacji Integracja [Włącznik, projektowanie bez barier](#).

⁴ Budynek użytkowy rozumiany, jako budynek, w którym może być wykonywana inna, niż biurowa, praca przez pracowników z niepełnosprawnościami

Serwisy internetowe i społecznościowe

Zamówienia na budowę, modernizację, prace rozwojowe muszą uwzględniać wymogi:

1. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.),
2. Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn.zm.),
3. Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U.U.E.L.2019.151.70).
4. Standardów:
 - 1) Standard dostępności cyfrowej;
 - 2) Standard tworzenia dostępnych treści cyfrowych;
 - 3) Standard pomocy w podróży;
 - 4) Standard informowania i komunikowania się.

Aplikacje pasażerskie, urządzenia oraz systemy rezerwacji i zakupu biletów kolejowych

Priorytetem dla KŚ jest zapewnienie pełnej dostępności aplikacji, systemów oraz urządzeń do rezerwacji i zakupu biletów kolejowych pod względem dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

Zamówienia na wynajem, dzierżawę, budowę, modernizację lub inne w tym zakresie muszą uwzględniać wymogi:

1. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.),
2. Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn.zm.),
3. Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U.U.E.L.2019.151.70).
4. Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. Urz. UE L 356 z 12.12.2014 r., str. 110).
5. Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1273/2013 z dnia 6 grudnia 2013 r. w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności odnoszącej się do podsystemu „Aplikacje telematyczne dla przewozów pasażerskich” transeuropejskiego systemu kolei (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. Urz. UE L 328 z 7.12.2013 r., str. 72).
6. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 171 z 17.05.2021 r.).
7. Standardów:
 - 1) Standard dostępności cyfrowej;

- 2) Standard tworzenia dostępnych treści cyfrowych;
- 3) Standard pomocy w podróży;
- 4) Standard informowania i komunikowania się.

Dostępność wydarzeń

Organizowane lub współtworzone przez KŚ wydarzenia są dostosowane do potrzeb i możliwości ich uczestników oraz uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością fizyczną, sensoryczną, intelektualną, a także osób starszych i dzieci. Zakres jak również sposób dostosowania wydarzenia zależy jest od adresatów wydarzenia. Za dostępność wydarzenia odpowiedzialna jest komórka organizacyjna KŚ realizująca wydarzenie.

Możliwość zapewnienia dostępności wydarzenia uzależniona jest od charakteru i lokalizacji wydarzenia oraz od wcześniejszej wiedzy o uczestnikach ze szczególnymi potrzebami. KŚ nie gwarantuje dostępności wszystkich wydarzeń.

III. Wymogi w zakresie dostępności produktów i usług KŚ

Produkty

Dostępność produktów

- Informacja na temat użytkowania produktu (etykietowanie, instrukcje i ostrzeżenia) – musi być zapewniona przez więcej niż jeden kanał sensoryczny,
- Dostępne ma być opakowanie produktu,
- Dostępny ma być oczywiście sam produkt poprzez funkcjonalność, czyli jego funkcje muszą uwzględniać potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami,
- Zapewniona ma być możliwość połączenia produktu z urządzeniami wspomagającymi.

Klient powinien móc zapoznać się z informacją bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu:

- **Dostarczanie plików elektronicznych, które mogą być odczytane przez komputer z czytnikiem ekranu**, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać te informacje.
- **Stosowanie tego samego słownictwa w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą**, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi mogły je lepiej zrozumieć.
- **Zapewnienie wypukłych oznaczeń dotykowych lub dźwięków wraz z ostrzeżeniem tekstowym**, tak by osoby niewidome mogły to ostrzeżenie odebrać.
- **Zapewnienie, by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.**
- **Drukowanie alfabetem Braille'a**, tak by osoby niewidome mogły przeczytać opakowanie lub instrukcję.
- **Dołączanie do diagramu opisu tekstowego określającego jego główne elementy lub opisującego najważniejsze działania.**

Zapewnienie dostępności produktów

W ramach dostosowania produktów należy zapewnić

- możliwość komunikowania się i orientacji przez więcej niż jeden kanał sensoryczny – każdy klient powinien móc skorzystać z produktu bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu.
Oznacza to zapewnienie informacji wizualnej i dotykowej lub wizualnej i dźwiękowej.
- alternatywny sposób komunikowania się i orientacji, inny niż mowa – dostarczenie informacji w formie tekstowej lub wizualnej lub umieszczenie oznakowania dotykowego,
- elastyczne możliwości powiększania i kontrastu,
- elastyczne sposoby kontroli i oddzielania pierwszego planu od tła – umożliwienie dodatkowego kontrastu w obszarach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące, włącznie z eliminowaniem szumu oraz poprawą wyrazistości,
- możliwość regulowania głośności,
- tryb pracy w warunkach ograniczonego zasięgu i ograniczonej siły fizycznej – czyli zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej,
- możliwość połączenia produktu z urządzeniami wspomagającymi,
- zapobieganie wystąpieniu padaczki fotogennej – czyli unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak,
- zapewnić inny kolor do przekazywania informacji – czyli zapewnienie, oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji, opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniami widzenia barw.

Elementy produktów, które muszą być dostosowane

- a) Dostępna ma być informacja na temat użytkowania produktu (etykietowanie, instrukcje i ostrzeżenia) – ma być zapewniona przez więcej niż jeden kanał sensoryczny, czyli każdy klient powinien móc zapoznać się z informacją bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu:
- Dostarczanie plików elektronicznych, które mogą być odczytane przez komputer z czytnikiem ekranu, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać te informacje.
 - Stosowanie tego samego słownictwa w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi mogły je lepiej zrozumieć.
 - Zapewnienie wypukłych oznaczeń dotykowych lub dźwięków wraz z ostrzeżeniem tekstowym, tak by osoby niewidome mogły to ostrzeżenie odebrać.
 - Zapewnienie, by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.
 - Drukowanie alfabetem Braille'a, tak by osoby niewidome mogły przeczytać opakowanie lub instrukcję.

- Dołączanie do diagramu opisu tekstowego określającego jego główne elementy lub opisującego najważniejsze działania.
- b) Dostępne ma być opakowanie produktu.
Zapewnienie informacji na opakowaniach, np. wskazanie na opakowaniu, że telefon posiada cechy ułatwiające dostęp osobom z niepełnosprawnością.
- c) Dostępny ma być oczywiście sam produkt poprzez funkcjonalność, czyli jego funkcje muszą uwzględniać potrzeby osób z ograniczeniami w tym zakresie.
- d) Zapewniona ma być możliwość połączenia produktu z urządzeniami wspomagającymi.

Wymogi dotyczące dostępności zawarte w ustawie zapewniają możliwość dostępu do produktów maksymalnie dużej liczbie osób bez względu na ich ewentualne szczególne potrzeby, w tym niepełnosprawność.

Wymogi dostępności odnoszą się m.in. do:

- a) właściwości i treści przekazywanych informacji,
- b) funkcji interfejsu produktów,
- c) kompatybilności z urządzeniami wspomagającymi.

Jeżeli spełnienie określonego wymogu dostępności produktu albo usługi jest niemożliwe albo utrudnione, ustawa przewiduje, że w celu zapewnienia dostępności stosuje się kryteria funkcjonalne.

Wymogi dostępności mają zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim zapewnienie z nimi zgodności:

- a) nie wymaga wprowadzenia zmiany produktu powodującej istotną zmianę podstawowych właściwości takiego produktu (zasadnicza zmiana produktu), lub
- b) nie stanowi dla podmiotu gospodarczego nieproporcjonalnego obciążenia.

Terminale samoobsługowe

- automaty biletowe,
- urządzenia do odprawy samoobsługowej,
- interaktywne terminale samoobsługowe przeznaczone do udzielania informacji.

z wyłączeniem terminali instalowanych jako zintegrowane części pojazdu (brak obowiązku prawnego). W przypadku możliwości technicznych i organizacyjnych zalecane jest zapewnienie dostępności terminali samoobsługowych instalowanych w pojazdach KŚ.

Terminal samoobsługowy:

- 1) Zapewnia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego.
- 2) Występujące klawisze i przełączniki są oznaczone przez odpowiedni kontrast oraz są możliwe do rozpoznania dotykowego.
- 3) **Jeżeli wymagana jest reakcja w określonym czasie**, terminal informuje o tym użytkownika za pośrednictwem więcej niż jednego kanału sensorycznego i zapewnia możliwość wydłużenia tego czasu,

- 4) **Jeżeli terminal wykorzystuje elementy dźwiękowe**, są one kompatybilne z pozostającymi w obrocie narzędziami wspomagającymi, w tym narzędziami i programami wzmacniającymi dźwięk,
- 5) **Jeżeli terminal wykorzystuje elementy wizualne**, musi zapewniać elastyczne rozwiązania dotyczące powiększania obrazu, zwiększania jasności i kontrastu dla komunikacji, informacji i obsługi, a także zapewniać interoperacyjność z urządzeniami wspomagającymi i programami umożliwiającymi nawigację po interfejsie,
- 6) **Jeżeli terminal wykorzystuje kolor do przekazywania informacji, wskazania działania, które należy wykonać, wskazania konieczności reakcji ze strony użytkownika lub zaznaczenia pewnych elementów**, musi zapewnić rozwiązanie alternatywne do stosowania kolorów – zapewnić informację tekstową lub dźwiękową,
- 7) **Jeżeli terminal wykorzystuje sygnały dźwiękowe do przekazywania informacji, wskazania działania, które należy wykonać, wskazania konieczności reakcji ze strony użytkownika lub zaznaczenia pewnych elementów**, musi zapewnić rozwiązanie alternatywne do stosowania sygnałów dźwiękowych – zapewnić informację wizualną i dotykową lub wizualną i dźwiękową,
- 8) **Jeżeli terminal wykorzystuje elementy wizualne**, musi zapewniać elastyczne sposoby poprawy wyrazistości wizji,
- 9) **Jeżeli terminal wykorzystuje elementy dźwiękowe**, musi zapewniać użytkownikowi możliwość sterowania głośnością i szybkością odtwarzania oraz zaawansowane funkcje dźwiękowe, w tym redukcję zakłóceń ze strony sygnałów dźwiękowych pochodzących od okolicznych produktów i wyrazistość dźwięku,
- 10) **Jeżeli terminal wymaga ręcznej obsługi i sterowania**, musi umożliwiać sterowanie sekwencyjne i alternatywne rozwiązania z zakresu motoryki małej; należy unikać konieczności jednoczesnego manipulowania więcej niż jednym przełącznikiem, które muszą być możliwe do rozróżnienia za pomocą dotyku,
- 11) **W terminalu nie stosuje się trybów pracy wymagających dużego zasięgu i dużej siły fizycznej**,
- 12) **Terminal nie może wywoływać ataków padaczki fotogennej**. Unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

Zapewnienie dostępności terminali samoobsługowych

Terminal samoobsługowy:

- 1) oferuje technologię syntezy mowy,
- 2) umożliwia podłączenie własnych słuchawek, które będą odbierały wyświetlony na ekranie tekst w formie dźwiękowej,
- 3) jeżeli wymagana jest reakcja w określonym czasie – informuje użytkownika o tym za pośrednictwem więcej niż jednego kanału sensorycznego. Czyli zapewnia informację wizualną i dotykową lub wizualną i dźwiękową wskazującą miejsce, w które należy wprowadzać kartę w terminalu samoobsługowym, tak by z terminala mogły skorzystać osoby niewidome i niesłyszące,
- 4) zapewnia, aby instrukcje głosowe były wyświetlane np. także w formie tekstu lub obrazów, tak aby wymagane działanie mogły wykonać także osoby niesłyszące.
- 5) zapewnia możliwość wydłużenia danego czasu,
- 6) zapewnia odpowiedni kontrast oraz możliwość dotykowego rozpoznania klawiszy i przełączników, o ile występują,
- 7) nie wymaga, aby dana cecha decydująca o dostępności musiała zostać aktywowana, aby użytkownik mógł z niej korzystać,
- 8) jeżeli wykorzystuje sygnały lub elementy dźwiękowe, musi być kompatybilny z dostępnymi na rynku urządzeniami i technologiami wspomagającymi, w tym technologiami wzmacniającymi słuch, takimi jak aparaty słuchowe, cewki indukcyjne, implanty ślimakowe i urządzenia wspomagające słyszenie;
- 9) w zakresie dostępności architektonicznej (zgodnie z ISO 21542:2011, rozdz. 36.8):

Przestrzeń manewrowa

Przed automatem należy zapewnić przestrzeń manewrową o wymiarach 150 x 150 cm.

Wysokość biletomatu

Wszystkie ekrany i elementy służące do obsługi biletomatu muszą być umieszczone na wysokości 80-110 cm od posadzki.

Dopuszczalne jest umieszczenie ekranu na innej wysokości, przy czym wyświetlane na nim informacje muszą być dobrze widoczne z poziomu wzroku osoby siedzącej na wózku oraz osoby stojącej.

Przestrzeń na nogi

Wymagana jest przestrzeń na nogi o wymiarach 70 cm wysokości, 90 cm szerokości i 60 cm głębokości.

10) Interfejs użytkownika powinien:

- umożliwiać komunikowanie się i orientację przez więcej niż jeden kanał sensoryczny – każdy klient powinien móc skorzystać z produktu bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu.
Oznacza to zapewnienie informacji wizualnej i dotykowej lub wizualnej i dźwiękowej.

- umożliwiać alternatywny sposób komunikowania się i orientacji, inny niż mowa – dostarczenie informacji w formie tekstowej lub wizualnej lub umieszczenie oznakowania dotykowego;
- zapewniać elastyczne możliwości powiększania i kontrastu;
- zapewnić inny kolor do przekazywania informacji – czyli zapewnienie, oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji, opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniami widzenia barw;
- zapewniać elastyczne sposoby kontroli i oddzielania pierwszego planu od tła – umożliwienie dodatkowego kontrastu w obszarach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące, włącznie z eliminowaniem szumu oraz poprawą wyrazistości;
- umożliwiać użytkownikom regulowanie głośności;
- umożliwiać regularną kontrolę i dostarczać alternatywę dla czynności motorycznych;
- umożliwiać tryb pracy w warunkach ograniczonego zasięgu i ograniczonej siły fizycznej – czyli zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej;
- zapobiegać wystąpieniu padaczki fotogennej – czyli unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

Jeżeli spełnienie określonego wymogu dostępności produktu albo usługi jest niemożliwe albo utrudnione w celu zapewnienia dostępności stosuje się kryteria funkcjonalne.

Usługi

- towarzyszące usługom pasażerskiego transportu w zakresie:
- stron internetowych,
- usług opartych na urządzeniach mobilnych, w tym aplikacji mobilnych,
- biletów elektronicznych i usług elektronicznych systemów sprzedaży biletów,
- dostarczania informacji związanych z tymi usługami, w tym informacji o podróży w czasie rzeczywistym – przy czym, w odniesieniu do ekranów informacyjnych, wyłącznie do interaktywnych ekranów znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej,

dostarczania informacji w przeznaczonych do tego interaktywnych terminalach samoobsługowych znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej, z wyjątkiem terminali instalowanych jako zintegrowane części pojazdu (brak obowiązku prawnego). W przypadku możliwości technicznych i organizacyjnych zalecane jest zapewnienie dostępności terminali samoobsługowych instalowanych w pojazdach KŚ.

Dostępność usług

- strony internetowe,
- aplikacje mobilne,
- sprzedaż biletów, w tym elektroniczna sprzedaż,
- informacje dotyczące usług,
- informacje o podróży w czasie rzeczywistym,
- informacje przekazywane w biletomatach, infomatach, kolejkomatach,
- informacje przekazywane na ekranach interaktywnych,

muszą być w pełni dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Informacja o warunkach podróży

W ramach usług towarzyszących usługom pasażerskiego transportu publicznego zapewnia się informacje na temat:

- 1) pojazdów,
- 2) budynków użyteczności publicznej i przestrzeni wykorzystywanych do świadczenia usług oraz otaczającej je infrastruktury,
- 3) pomocy świadczonej osobom ze szczególnymi potrzebami oraz o bieżącym stanie dostępności tych elementów,
- 4) elektronicznych systemów sprzedaży biletów,
- 5) podróży w czasie rzeczywistym.

Informacja o podróży w czasie rzeczywistym

Informacja przed podróżą lub w czasie podróży w zakresie:

- rozkładów jazdy, lotów lub rejsów,
- możliwości dalszej podróży tym samym lub innym środkiem transportu,
- odwołania danej podróży,
- opóźnień w rozpoczęciu podróży,
- zakłóceń ruchu.

Udzielana za pośrednictwem systemów dynamicznej informacji pasażerskiej, pokazujących informacje podróżnym poprzez strony internetowe, usługi oparte na urządzeniach mobilnych, interaktywne ekrany informacyjne lub interaktywne terminale samoobsługowe.

Bilet elektroniczny, usługi handlu elektronicznego

Strony internetowe i aplikacje mobilne umożliwiające zakup biletów i rezerwację miejsc muszą być dostępne poprzez:

- zapewnianie tekstu alternatywnego dla obrazów,
- umożliwienie uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury,
- zapewnienie odpowiedniego czasu na przeczytanie,
- zapewnienie kompatybilności z technologiami wspomagającymi, tak by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły czytać daną stronę internetową i z niej korzystać,
- dostarczanie instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome lub niedosłyszące mogły korzystać z produktu,
- umożliwienie użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami,
- zapewnienie – oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw,
- zapewnienie, by komputer, wydając sygnał błędu, wyświetlał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
- umożliwienie dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu tak, by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące,
- umożliwienie użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby niedosłyszące,
- zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią,

- zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej,
- unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak,
- umożliwienie osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon,
- zapewnienie, by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania,
- zapewnienie dostępności strony internetowej w sposób spójny i adekwatny do percepcji, obsługi i zrozumienia przez użytkowników, z uwzględnieniem możliwości dostosowania sposobu prezentacji treści i interakcji, włącznie z zapewnieniem, w razie potrzeby, dostępnej alternatywy elektronicznej; a także w sposób umożliwiający interoperacyjność z różnorodnymi aplikacjami klienckimi i technologiami wspomagającymi dostępnymi na poziomie unijnym i międzynarodowym.

Zapewnienie dostępności usług

- 1) Dostępne mają być produkty wykorzystywane do świadczenia usług, w tym interfejsy urządzeń, np. telefony, laptopy, terminale płatnicze oraz ich oprogramowanie:
 - a. Dostarczanie instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome lub niedosłyszące mogły korzystać z produktu.
 - b. Umożliwienie użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami.
 - c. Zapewnienie – oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw.
 - d. Zapewnienie, by komputer, wydając sygnał błędu, wyświetlał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
 - e. Umożliwienie dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące.
 - f. Umożliwienie użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby niedosłyszące.
 - g. Zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią.
 - h. Zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.

- i. Unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.
 - j. Umożliwienie osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon.
 - k. Zapewnienie, by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania.
 - l. Umożliwienie połączenia z odświeżalnym monitorem brajlowskim, tak by osoba niewidoma mogła korzystać z komputera.
- 2) Dostępna ma być informacja na temat funkcjonowania usługi – jej treść ma być możliwa do odbioru na różne sposoby i za pośrednictwem więcej niż jednego zmysłu, powinna też być zapewniona alternatywa dla treści, które nie są tekstami:
- Dostarczanie plików elektronicznych, które mogą być odczytane przez komputer z czytnikiem ekranu, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać te informacje.
 - Stosowanie tego samego słownictwa w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi mogły je lepiej zrozumieć.
 - Uwzględnianie napisów przy wyświetlaniu wideo z instrukcjami.
 - Umożliwienie osobom niewidomym korzystania z danego pliku poprzez drukowanie alfabetem Braille’a.
 - Zapewnienie, by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.
 - Dołączanie do diagramu opisu tekstowego określającego jego główne elementy lub opisującego najważniejsze działania.
 - Gdy dostawca usługi oferuje klucz USB zawierający informacje o danej usłudze, zapewnienie, by informacje takie miały dostępny charakter.
- 3) Także strona internetowa ma być dostępna dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, np.:
- zapewnianie tekstowego opisu obrazów,
 - umożliwienie uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury,
 - zapewnienie odpowiedniego czasu na przeczytanie,
 - zapewnienie, by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny, oraz
 - zapewnienie kompatybilności z technologiami wspomagającymi, tak by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły czytać daną stronę internetową i z niej korzystać.
- 4) Dostępna ma być także informacja na temat powiązań z usługami wspomagającymi.

Wymogi dotyczące dostępności zawarte w ustawie zapewniają możliwość dostępu do usług maksymalnie dużej liczbie osób bez względu na ich ewentualne szczególne potrzeby, w tym niepełnosprawność.

Wymogi dostępności odnoszą się m.in. do:

- a) właściwości i treści przekazywanych informacji,
- b) funkcji interfejsu elementów usług,
- c) kompatybilności z urządzeniami wspomagającymi.

Jeżeli spełnienie określonego wymogu dostępności produktu albo usługi jest niemożliwe albo utrudnione, projekt przewiduje, że w celu zapewnienia dostępności stosuje się kryteria funkcjonalne.

Wymogi dostępności określone w ustawie mają zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim zapewnienie z nimi zgodności:

- a) nie wymaga wprowadzenia zmiany usługi powodującej istotną zmianę podstawowych właściwości takiej usługi (zasadnicza zmiana usługi), lub
- b) nie stanowi dla podmiotu gospodarczego nieproporcjonalnego obciążenia

Zapewnienie dostępności usług łączności elektronicznej

Świadczenie usług musi odbywać się w taki sposób, aby zmaksymalizować ich przewidywalne wykorzystywanie przez osoby z niepełnosprawnościami; w tym celu uwzględnia się następujące funkcje, praktyki, strategie i procedury oraz zmiany w świadczeniu usług ukierunkowane na zaspokajanie potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz zapewnianie interoperacyjności z technologiami wspomagającymi:

- 1) przekazywanie tekstu w czasie rzeczywistym w uzupełnieniu komunikacji głosowej. Zapewnienie, by osoba niedosłysząca mogła pisać i odczytywać tekst w sposób interaktywny i w czasie rzeczywistym;
- 2) zapewnianie pełnej konwersacji, w przypadku gdy poza komunikacją głosową dostępna jest transmisja wideo; Zapewnienie, by osoby niesłyszące mogły stosować język migowy do komunikacji między sobą.

Zapewnienie dostępności usług handlu elektronicznego

Wymogi dostępności usług handlu elektronicznego powinny mieć zastosowanie do internetowej sprzedaży wszelkich usług.

Oznacza to:

- 1) udzielanie informacji o dostępności sprzedawanych usług, - oznacza to np. zapewnienie, by oferowane informacje o cechach decydujących o dostępności produktu nie były usuwane;
- 2) zapewnianie, by funkcje służące identyfikacji, zachowaniu bezpieczeństwa i płatności, gdy stanowią one część dostarczanej usługi charakteryzowały się dostępnością, tak by były one postrzegalne, funkcjonalne, zrozumiałe i kompatybilne – oznacza to np. zapewnienie głosowego dostępu do interfejsu użytkownika usługi płatniczej, by osoby niewidome mogły samodzielnie dokonywać zakupów przez internet;

- 3) zapewnianie postrzegalnych, funkcjonalnych, zrozumiałych i kompatybilnych metod identyfikacji, podpisów elektronicznych i usług płatniczych – oznacza to np. zapewnienie, by okna dialogowe dotyczące identyfikacji mogły być odczytywane przez czytniki ekranu, tak by mogły z nich korzystać osoby niewidome.

Zapewnienie w sposób jednolity:

- 1) **postrzegalności** - umożliwia odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku. Informacje i komponenty interfejsu muszą być przedstawiane użytkownikom w sposób dostrzegalny dla ich zmysłów,
- 2) **funkcjonalności** - umożliwia użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji. Komponenty interfejsu użytkownika i nawigacja powinny być możliwe do użycia,
- 3) **zrozumiałości** - umożliwia użytkownikowi produktu albo usługi zrozumienie treści i sposobu ich prezentacji. Treść oraz obsługa interfejsu użytkownika musi być zrozumiała,
- 4) **kompatybilności** - umożliwia niezakłócone współdziałanie z innymi dostępnymi na rynku produktami, usługami albo systemami, w tym z narzędziami wspomagającymi, które są przeznaczone do korzystania z tego rodzaju produktu albo usługi. Treści muszą być solidnie przygotowane aby mogły być skutecznie interpretowane przez różne programy użytkownika, w tym technologie wspomagające.

W praktyce oznacza to zgodność z WCAG, który w całości oparty jest na powyższych zasadach.

Zapewnienie dostępności usług płatniczych

W celu zapewnienia dostępności handlu elektronicznego należy zapewnić również dostępność usług płatniczych.

Skorzystanie przez klienta z usług płatniczych umożliwia:

- 1) ich odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku;
- 2) użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji;
- 3) zrozumienie treści i sposobu ich prezentacji;
- 4) niezakłócone wykonywanie ich funkcji przy wykorzystaniu innych produktów, usług albo systemów, w tym narzędzi wspomagających, które są albo będą dostępne na rynku w przyszłości.

Zapewnienie dostępności interfejsu użytkownika

Projekt interfejsu użytkownika powinien:

- umożliwiać komunikowanie się i orientację przez więcej niż jeden kanał sensoryczny – każdy klient powinien móc skorzystać z produktu bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu. Oznacza to zapewnienie informacji wizualnej i dotykowej lub wizualnej i dźwiękowej.

- umożliwiać alternatywny sposób komunikowania się i orientacji, inny niż mowa – dostarczenie informacji w formie tekstowej lub wizualnej lub umieszczenie oznakowania dotykowego;
- zapewniać elastyczne możliwości powiększania i kontrastu;
- zapewnić inny kolor do przekazywania informacji – czyli zapewnienie, oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji, opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniami widzenia barw;
- zapewniać elastyczne sposoby kontroli i oddzielania pierwszego planu od tła – umożliwienie dodatkowego kontrastu w obszarach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące, włącznie z eliminowaniem szumu oraz poprawą wyrazistości;
- umożliwiać użytkownikom regulowanie głośności;
- umożliwiać regularną kontrolę i dostarczać alternatywę dla czynności motorycznych;
- umożliwiać tryb pracy w warunkach ograniczonego zasięgu i ograniczonej siły fizycznej – czyli zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej;
- zapobiegać wystąpieniu padaczki fotogennej – czyli unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

Jeżeli spełnienie określonego wymogu dostępności produktu albo usługi jest niemożliwe albo utrudnione w celu zapewnienia dostępności stosuje się kryteria funkcjonalne.

Zapewnienie dostępności stron internetowych

1. Zapewnianie:

- 1) tekstowego opisu obrazów,
- 2) odpowiedniego czasu na przeczytanie,
- 3) by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny,
- 4) kompatybilności z technologiami wspomagającymi,
- 5) oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw.
- 6) by komputer, wydając sygnał błędu, wyświecał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
- 7) by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.
- 8) by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania.

2. Umożliwienie:

- 1) użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami.
- 2) dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące.
- 3) użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby niedosłyszące.
- 4) osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon.
- 5) połączenia z odświeżalnym monitorem brajlowskim, tak by osoba niewidoma mogła korzystać z komputera.

3. uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury,

4. dostarczanie instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome lub niedosłyszące mogły korzystać z produktu.
5. zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią.
6. unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

7. zapewnienie w sposób jednolity:

- 1) **postrzegalności** - umożliwia odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku. Informacje i komponenty interfejsu muszą być przedstawiane użytkownikom w sposób dostrzegalny dla ich zmysłów,
- 2) **funkcjonalności** - umożliwia użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez niego funkcji. Komponenty interfejsu użytkownika i nawigacja powinny być możliwe do użycia,
- 3) **zrozumiałości** - umożliwia użytkownikowi produktu albo usługi zrozumienie treści i sposobu ich prezentacji. Treść oraz obsługa interfejsu użytkownika musi być zrozumiała,
- 4) **kompatybilności** - umożliwia niezakłócone współdziałanie z innymi dostępnymi na rynku produktami, usługami albo systemami, w tym z narzędziami wspomagającymi, które są przeznaczone do korzystania z tego rodzaju produktu albo usługi. Treści muszą być solidnie przygotowane aby mogły być skutecznie interpretowane przez różne programy użytkownika, w tym technologie wspomagające.

W praktyce oznacza to zgodność z WCAG, który w całości oparty jest na powyższych zasadach.

Zapewnienie dostępności strony internetowej, w tym serwisów i aplikacji do zarządzania usługami przez użytkowników końcowych oraz udostępnianych w ten sposób informacji

1. Zapewnianie:
 - 1) tekstowego opisu obrazów,
 - 2) odpowiedniego czasu na przeczytanie,
 - 3) by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny,
 - 4) kompatybilności z technologiami wspomagającymi,
 - 5) oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw.
 - 6) by komputer, wydając sygnał błędu, wyświeślał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
 - 7) by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.
 - 8) by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania.
2. Umożliwienie:
 - 1) użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami.
 - 2) dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące.
 - 3) użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby niedosłyszące.
 - 4) osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon.
 - 5) połączenia z odświeżalnym monitorem brajlowskim, tak by osoba niewidoma mogła korzystać z komputera.
3. uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury,
4. dostarczanie instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome lub niedosłyszące mogły korzystać z produktu.
5. zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią.
6. unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

7. zapewnienie w sposób jednolity:

- 1) **postrzegalności** - umożliwia odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku. Informacje i komponenty interfejsu muszą być przedstawiane użytkownikom w sposób dostrzegalny dla ich zmysłów,
- 2) **funkcjonalności** - umożliwia użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji. Komponenty interfejsu użytkownika i nawigacja powinny być możliwe do użycia,
- 3) **zrozumiałości** - umożliwia użytkownikowi produktu albo usługi zrozumienie treści i sposobu ich prezentacji. Treść oraz obsługa interfejsu użytkownika musi być zrozumiała,
- 4) **kompatybilności** - umożliwia niezakłócone współdziałanie z innymi dostępnymi na rynku produktami, usługami albo systemami, w tym z narzędziami wspomagającymi, które są przeznaczone do korzystania z tego rodzaju produktu albo usługi. Treści muszą być solidnie przygotowane aby mogły być skutecznie interpretowane przez różne programy użytkownika, w tym technologie wspomagające,

W praktyce oznacza to zgodność z WCAG, który w całości oparty jest na powyższych zasadach.

Kryteria funkcjonalne alternatywa dla zapewnienia dostępności produktu czy usługi

Jeżeli produkt lub usługa obsługiwane są w sposób angażujący wzrok

1) Użytkowanie przez osoby niewidome

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który nie wymaga zaangażowania wzroku.

2) Użytkowanie w przypadku ograniczonej zdolności widzenia

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który umożliwia użytkownikom obsługę produktu przy ograniczonej zdolności widzenia.

3) Użytkowanie w przypadku zaburzenia widzenia barw

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który nie wymaga od użytkownika zdolności widzenia barw.

4) Minimalizacja ryzyka wywołania napadów padaczki fotogennej

należy unikać trybów obsługi, które wywołują napady padaczki fotogennej. Czyli unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

Przykłady:

a) Zapewnienie:

- informacji dotykowej lub dźwiękowej wskazującej miejsce, w które należy wprowadzić kartę w biletomacie, tak by z biletomatu mogły skorzystać osoby niewidome.
- informacji dotykowej.
- by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.
- wypukłych oznaczeń dotykowych lub dźwięków wraz z ostrzeżeniem tekstowym, tak by osoby niewidome mogły to ostrzeżenie odebrać.
- oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw.
- tekstowego opisu obrazów, umożliwienie uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury, zapewnienie odpowiedniego czasu na przeczytanie, zapewnienie, by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie kompatybilności z technologiami wspomagającymi, tak by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły czytać daną stronę internetową i z niej korzystać.
- by okna dialogowe dotyczące identyfikacji mogły być odczytywane przez czytniki ekranu, tak by mogły z nich korzystać osoby niewidome.
- braku blokowania, na przykład by techniczne środki ochrony, informacje o zarządzaniu prawami lub kwestie interoperacyjności nie uniemożliwiały czytania

tekstu na głos przez urządzenia wspomagające, tak by osoby niewidome mogły przeczytać daną książkę.

- głosowego dostępu do interfejsu użytkownika usługi płatniczej, by osoby niewidome mogły samodzielnie dokonywać zakupów przez internet.
- by osoba niewidząca mogła skorzystać z listy treści lub przejść do innego rozdziału.

b) Umożliwienie:

- użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami.
- dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące.
- korzystania ze słuchawek, gdy biletomat udziela informacji głosowych.
- połączenia z odświeżalnym monitorem brajlowskim, tak by osoba niewidoma mogła korzystać z komputera.
- osobie niewidomej wyboru programów telewizyjnych.
- synchronizacji tekstowych i dźwiękowych danych wyjściowych lub umożliwienie dokonywania zapisu przy użyciu odświeżalnego monitora brajlowskiego.

c) Dostarczanie:

- plików elektronicznych, które mogą być odczytane przez komputer z czytnikiem ekranu, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać te informacje.
- instrukcji w formie głosowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome mogły korzystać z produktu.

d) Drukowanie alfabetem Braille'a, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać udzielane informacje.

e) Dołączanie do diagramu opisu tekstowego określającego jego główne elementy lub opisującego najważniejsze działania.

f) Uwzględnienie w biletomacie gniazdka i oprogramowania, które umożliwią podłączenie słuchawek odbierających wyświetlony na ekranie tekst w formie dźwiękowej.

g) Gdy dostawca usługi oferuje klucz USB zawierający informacje o danej usłudze, zapewnienie, by informacje takie miały dostępny charakter.

Jeżeli produkt lub usługa obsługiwane są w sposób angażujący słuch

1) Użytkowanie przez osoby niesłyszące

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który nie wymaga zaangażowania słuchu.

2) Użytkowanie w przypadku ograniczonej zdolności słyszenia

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który wykorzystuje zaawansowane funkcje dźwiękowe i umożliwia obsługę użytkownikom o ograniczonej zdolności słyszenia.

Przykłady:

a) Zapewnienie:

- informacji wizualnej i dotykowej wskazującej miejsce, w które należy wprowadzić kartę w terminalu samoobsługowym, tak by z terminala mogły skorzystać osoby niesłyszące.
- napisów przy wyświetlaniu wideo z instrukcjami.
- by terminal samoobsługowy wydający instrukcje głosowe wyświetlał je np. tak że w formie tekstu lub obrazów, tak by wymagane działanie mogły wykonać także osoby niesłyszące.
- by komputer, wydając sygnał błędu, wyświetlał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
- by telefon komórkowy mógł obsługiwać konwersacje tekstowe w czasie rzeczywistym, tak by osoby niedosłyszące mogły aktywnie uczestniczyć w wymianie informacji.
- by napisy były przekazywane przez urządzenia typu set-top box umożliwiające korzystanie z nich przez osoby niesłyszące.
- tekstowego opisu obrazów, umożliwienie uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury, zapewnienie odpowiedniego czasu na przeczytanie, zapewnienie, by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie kompatybilności z technologiami wspomagającymi, tak by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły czytać daną stronę internetową i z niej korzystać.
- by osoba niedosłysząca mogła pisać i odczytywać tekst w sposób interaktywny i w czasie rzeczywistym.
- by osoby niesłyszące mogły stosować język migowy do komunikacji między sobą.
- by osoba z zaburzeniami mowy i słuchu, chcąc skorzystać z połączenia tekstu, głosu i wideo, wiedziała, że jej zgłoszenie jest przekazywane przez sieć do służb ratunkowych.

b) Umożliwienie:

- użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły skorzystać osoby niedosłyszące.
- jednoczesnego korzystania z transmisji wideo do wyświetlania komunikatów w języku migowym oraz tekstu do wpisywania komunikatów, tak by umożliwić komunikację dwóch osób niesłyszących lub osoby niesłyszącej z osobą słyszącą.

c) Gdy dostawca usługi oferuje klucz USB zawierający informacje o danej usłudze, zapewnienie, by informacje takie miały dostępny charakter.

Jeżeli produkt lub usługa wymagają od użytkowników użycia głosu**1) Użytkowanie przez osoby nieme**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który nie wymaga używania głosu. Używanie głosu oznacza wydawanie za pomocą ust. wszelkiego rodzaju dźwięków, np. mowy, gwizdów lub mlasków.

Przykład:

Zapewnienie, by osoba z zaburzeniami mowy i słuchu, chcąc skorzystać z połączenia tekstu, głosu i wideo, wiedziała, że jej zgłoszenie jest przekazywane przez sieć do służb ratunkowych.

Jeżeli produkt lub usługa wymagają obsługi manualnej**1) Użytkowanie w przypadku ograniczonej sprawności manualnej lub siły fizycznej**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który umożliwia użytkownikom korzystanie z tego produktu za pomocą alternatywnych trybów obsługi niewymagających czynności z zakresu motoryki małej, sprawności manualnej ani siły fizycznej w rękach ani też jednoczesnego manipulowania więcej niż jednym przełącznikiem.

Przykłady:

- a) Zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią.
- b) Zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.
- c) Umożliwienie osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon.

Elementy umożliwiające obsługę produktów muszą znajdować się w zasięgu wszystkich użytkowników.**Jeżeli produkt lub usługa obsługiwane są w sposób manualny****1) Użytkowanie przez osoby o ograniczonym zasięgu**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi pozwalający na użytkowanie przez osoby o ograniczonym zasięgu i ograniczonej sile fizycznej.

Przykład:

Zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.

Jeżeli produkt lub usługa posiadają cechy wprowadzone w celu zapewnienia dostępności**1) Ochrona prywatności**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który zachowuje prywatność przy korzystaniu z tych cech wprowadzonych w celu zapewnienia dostępności.

Przykłady:

- a) Umożliwienie korzystania ze słuchawek, gdy biletomat udziela informacji głosowych.

- b) Uwzględnienie w biletomacie gniazdka i oprogramowania, które umożliwią podłączenie słuchawek odbierających wyświetlony na ekranie tekst w formie dźwiękowej.

Inne

1) Użytkowanie w przypadku ograniczonych zdolności poznawczych

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi produktu lub usługi obejmujący cechy upraszczające i ułatwiające obsługę.

Przykłady:

- a) Stosowanie tego samego słownictwa w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi mogły je lepiej zrozumieć.
- b) Zapewnienie by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania.