Požadavky vychází zejména z právních aktů EU, které jsou závazné pro všechny členské státy. Jde např. o Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě. Požadavky přístupnosti železniční dopravy jsou ale rovněž ukotveny například v Úmluvě OSN o právech osob se zdravotním postižením (Convention on the Rights of Person with Disabilities).

Uvedené požadavky pro osoby se zdravotním postižením a pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace nejsou nadstandardními požadavky, ale jsou to podmínky, které vyplývají přímo z Nařízení komise (EU) č. 1300/2014 o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen TSI PRM). Z našich národních předpisů pak můžeme uvést například vyhlášku Ministerstva dopravy č. 173/1995 Sb., kterou se vydává dopravní řád drah.

Detailně jsou všechny požadavky řešeny v harmonizovaných normách a dalších předpisech, například:

ČSN EN 13272 Železniční aplikace – Elektrické osvětlení v kolejových vozidlech veřejných dopravních systémů
ČSN EN 16584 – 1 Železniční aplikace - Konstrukční úpravy pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace – Obecné požadavky – Část 1: Kontrast
ČSN EN 16584 – 2 Železniční aplikace - Konstrukční úpravy pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace – Obecné požadavky – Část 2: Informace
ČSN EN 16584 – 3 Železniční aplikace - Konstrukční úpravy pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace – Obecné požadavky – Část 3: Optické a třecí vlastnosti
ČSN EN 16585 – 1 Železniční aplikace - Konstrukční úpravy pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace – Vybavení a komponenty v kolejových vozidlech – Část 1: Toalety
ČSN EN 16585 – 2 Železniční aplikace - Konstrukční úpravy pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace - Vybavení a komponenty v kolejových vozidlech – Část 2: Prvky pro sezení, stání a pohyb
ČSN EN 16585 – 3 Železniční aplikace - Konstrukční úpravy pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace - Vybavení a komponenty v kolejových vozidlech – Část 3: Volné průchody a vnitřní dveře

ČSN EN 16586 – 1 Železniční aplikace - Konstrukční úpravy pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace – Přístupnost vozidel pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace – Část 1: Stupně pro přístup a odchod
ČSN EN 16586 – 2 Železniční aplikace - Konstrukční úpravy pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace – Přístupnost vozidel pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace – Část 2: Pomůcky pro nastupování
COST 335 – European Commission Directorate General Transport – Passengers Accesibility of Heavy – Rail Systems
Příručka pro používání TSI PRM – Evropská agentura pro železnice
UIC CODE 413

Základní požadavky pro osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou schopností orientace:

Akustická signalizace:

- Signalizace otevření dveří vozidla (ozvučení otevírání a zavírání dveří)
- Možnost signalizace nástupu a výstupu z vozidla osobou s omezenou schopností orientace (intercom, možnost využití vysílačky pro nevidomé VPN tlačítko č. 4
- Akustické hlášení uvnitř vozidla (název stanice, zastávky, následující stanice, zpoždění, výluky, mimořádnosti na trase apod.) s podmínkou dobré slyšitelnosti a srozumitelnost pro všechny prostory (viz TSI PRM a související normové hodnoty)
- Na regionálních tratích na povel VPN otevírání druhých a předposledních dveří soupravy, včetně jejich akustické odezvy

Hmatové úpravy:

- Označení čísel vagonu (vystouplé reliéfní písmo, braillský popis)
- Označení dveří vagónu (vystouplé reliéfní písmo, braillský popis)
- Označení oddílu pro doprovod s dětmi (vystouplé reliéfní písmo, braillský popis)
- Označení vnitřních dveří kupé dveře WC (vystouplé reliéfní písmo, braillský popis), označení mechanického čidla dveří automaticky otevíraných
- Označení vyhrazeného místa pro osoby s omezenou schopností orientace, pro osoby se zdravotním postižením (vystouplý reliéf, braillský popis, hmatný vystouplý piktogram v dosahu v průchozím prostoru)
- Označení všech míst - sedadel (jsou-li na místenku/rezervaci)
- **Označení bezpečnostních prvků** (vystouplé reliéfní písmo, braillský popis) komunikátor, záchranná brzda, únikový východ, hasicí přístroj, poplašný systém, tlačítko SOS (reliéfní text, braillský popis)
- Označení prvků vybavenosti bezbariérového WC (vystouplé reliéfní písmo, braillský popis) např. přebalovací pult, tlačítko splachování, alarm, intercom, tlačítko SOS, apod.
- Nápisy, piktogramy – použít vystouplé reliéfní písmo, doplnit braillský popis a vizuální kontrastní řešení - viz standardy

Vizuální informace:

- Informace (nápisy, displeje) v čitelném bezpatkovém písmu, v kontrastním a čitelném provedení (pokud jsou informace digitální obrazové, tak i možnost stejné akustické informace)
- Realizace prvků (kliky, úchyty, madla...) v kontrastním provedení
- Prosklené plochy (vnitřní dveře) - kontrastní vyznačení (plocha, rámy, klika, tlačítko)
- Požadavky na dostatečné osvětlení

Základní požadavky na vybavení a obsluhu vozidel (tzv. tvrdé požadavky) přístupných pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen OOSPO):

- Pokud budou v rámci soutěže požadována nová železniční kolejová vozidla nebo vozidla po vyšším stupni modernizace, musí jejich vybavení odpovídat Nařízení komise (EU) č. 1300/2014 – vozidla musí splnit všechny požadavky dle platných norem (základem jsou TSI PRM)
- Taková vozidla musí zajistit parametry pro samostatný a bezpečný pohyb osob se zdravotním postižením, například musí být vybavena univerzální toaletou (dříve bezbariérová kabina WC), splnit požadavky na průchozí prostory, šířky dveří, umístění audiovizuálního informačního panelu s předepsanými parametry a informacemi, minimálně 10% míst musí být vyhrazeno a správně provedeno a označeno pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace, musí být označena a řádně vybavena místa pro umístění vozíku, pro asistenta osoby se zdravotním postižením, pro slepeckého případně asistenčního psa apod.
- Pokud je vozidlo vybaveno zařízením pro nástup osob s pohybovým omezením např. plošinou nebo ližinami, pak tato zařízení splnit parametry normových hodnot a TSI PRM. Dále je nutné požadovat proškolení zaměstnanců z obsluhy zdvihacích a mobilních zařízení ve vozidle. Použití zařízení dle objednávky osob se zdravotním postižením musí být zajištěno jen proškoleným personálem
- Detaily řešení doporučují Evropské právní pakty konzultovat se zástupci organizací zdravotně postižených vždy v případě zavádění, úprav a rekonstrukcí vozidel (informační systémy, naváděcí majáčky, zdvihací zařízení, bezbariérové WC a další vybavení)

Další požadavky pro přístupnost veřejné služby (tzv. měkké požadavky):

Mobilní aplikace a webové stránky

- Dodržování standardu Blind Friendly viz: http://blindfriendly.cz (dodržení standardu pro PC i mobilní aplikace) pro zajištění informací pro osoby se zrakovým omezením
- Přístupnost webových stránek pro sluchově postižené (důležité informace pro sluchově postižené ve znakovém jazyce a intuitivní vyhledávání informací)

- Informace o přepravě osob s pohybovým postižením (zejména pro osoby na vozíku), označení přístupnosti vlaků (spojů) v platném jízdním řádu (tištěném i elektronickém) s rozlišením vhodných konkrétních spojů pro osoby na vozíku, matky s kočárky, atp.
- Zveřejnění informací o přístupnosti železničních stanic a zastávek, o rozsahu odbavení a o službách pro cestující v dané stanici

Objednávkový systém

- Možnost a informace jak si mohou osoby se zdravotním postižením a osoby objednat přepravu (objednávkový systém zajišťující objednávku k přepravě osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace ve stanovených lhůtách přes on-line prostředí, např. přes PC nebo mobilní aplikaci)
- Prokázání systémového řešení pro odbavení cestujících (přístupnost k informacím, na žádost cestujícího pomoc při pohybu v prostoru stanice, pomoc při nástupu a výstupu, možnost zakoupení jízdenky, atp.) a to včetně řešení na bezobslužných zastávkách a v zastávkách na znamení
- Provozovatel služby musí mít vypracované a zveřejněné zásady k zajištění přístupnosti služby pro všechny osoby se zdravotním postižením a pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
- Provozovatel musí prokázat proškolení zaměstnanců z obsluhy zdvihacích mobilních zařízení ve stanicích. Dle potřeby cestujících zajistit použití a obsluhu zdvihacích mobilních plošin ve stanicích, které jsou plošinami vybaveny

Nákup jízdenek

- Systém dopravce musí umožnit odbavení (nákup jízdenky) i osobám se zrakovým nebo sluchovým postižením bez pomoci cizí osoby, případně umožnit nákup jízdního dokladu pro držitele průkazu ZTP a ZTP/P ve vozidle bez manipulační přirážky
- Dopravce musí prokázat přístupnost přepážek nebo automatů, kde se vydávají jízdenky a místa, kde se poskytují informace (kontaktní centra) a to i pro osoby se zrakovým nebo sluchovým postižením
- Parametry přístupnosti pro pohybově, zrakově i sluchově postižené osoby musí splňovat rovněž automaty na výdej a zařízení na kontrolu jízdenek