



Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome

---

Doma laukums 8A, Rīga, LV-1939, Latvija, tālr. +371 67221848, e-pasts [neplp@neplp.lv](mailto:neplp@neplp.lv), [www.neplp.lv](http://www.neplp.lv)

APSTIPRINĀTAS

Ar Nacionālās elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomes  
2025.gada 14.janvāra lēmumu Nr. 7/1-2

**VADLĪNIJAS  
PAKALPOJUMU PIEKĻŪSTAMĪBAS PRASĪBU  
NODROŠINĀŠANAI  
ELEKTRONISKO PLAŠSAZIŅAS LĪDZEKĻU JOMĀ**

## SATURA RĀDĪTĀJS

IEVADS .....	3
1.  NORMATĪVAIS REGULĒJUMS .....	5
2.  PIEKĻŪSTAMĪBAS PRASĪBAS .....	7
3.  DARBĪBAS PAKALPOJUMU PIEKĻŪSTAMĪBAS NODROŠINĀŠANAI	12
4.  ATBRĪVOJUMS NO PIEKĻŪSTAMĪBAS PRASĪBU IEVĒROŠANAS .....	13
5.  KVALITĀTE UN UZRAUDZĪBA.....	15

## IEVADS

Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome (turpmāk arī – NEPLP) ir izstrādājusi “Vadlīnijas pakalpojumu piekļūstamības prasību nodrošināšanai elektronisko plašsaziņas līdzekļu jomā” (turpmāk arī – Vadlīnijas). Vadlīnijas ir izstrādātas, lai sekmētu elektronisko plašsaziņas līdzekļu vienotu izpratni par Preču un pakalpojumu piekļūstamības likuma (turpmāk arī – Piekļūstamības likums) un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (turpmāk arī – Direktīva vai Piekļūstamības direktīva)<sup>1</sup> noteiktajām piekļūstamības prasībām, kas attiecas uz pakalpojumiem, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālo mediju pakalpojumiem (turpmāk arī – **Pakalpojums/i**). Piekļūstamības prasības ir ieviešamas ne vēlāk kā līdz 2025.gada 28.jūnijam.

Vadlīnijas ir izstrādātas, ievērojot Latvijas Republikas Satversmē, Direktīvā, Piekļūstamības likumā, Elektronisko plašsaziņas līdzekļu likumā, kā arī citos normatīvajos aktos noteiktās prasības attiecībā uz Pakalpojuma nodrošināšanu, kā arī ņemot vērā starptautisko praksi šajā jomā.

Piekļūstamības prasības jānodrošina digitālā vidē balstītiem Pakalpojumiem un ar to nodrošināšanu saistītām precēm (iekārtām). Šo prasību mērķis ir padarīt piekļūstamas tīmekļvietnes, lietotnes vai citus risinājumus, kas jau tiek vai nākotnē varētu tikt izmantoti piekļuves nodrošināšanai elektronisko plašsaziņas līdzekļu (turpmāk arī – EPL) audiovizuālajiem pakalpojumiem. Konsultējoties ar iesaistītajām pusēm, ir secināms, ka prioritāri investīcijas piekļūstamības prasību nodrošināšanai jānovirza Pakalpojumiem, kurus plānots attīstīt ilgtermiņā un kurus izmanto visvairāk klientu.

Ja EPL, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālo mediju pakalpojumiem, vienlaikus pats veido televīzijas programmas un/vai sniedz audiovizuālus pakalpojumus pēc pieprasījuma, jāņem vērā, ka, ieviešot piekļūstamības prasības, vienlaikus jāturpina nodrošināt arī Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvā (ES) 2018/1808 (turpmāk arī – AVMPD) iekļautās prasības attiecībā uz satura pieejamības veicināšanu (satura pieejamība) programmās un pakalpojumos pēc pieprasījuma, kā arī jātiecas, lai pēc 2025.gada 28.jūnija radīts jaunais saturs tiktu nodrošināts ar satura pieejamības risinājumiem. Pretējā gadījumā zūd jēga padarīt piekļūstamus Pakalpojumus, ja EPL, kas veido televīzijas programmas vai sniedz audiovizuālus pakalpojumus pēc pieprasījuma, nav nodrošinājis satura pieejamību un tas nav uztverams. Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu sniedzējiem nav pienākuma nodrošināt satura pieejamību televīzijas programmās, ja to nav nodrošinājis pats programmas veidotājs.

Piekļūstamības princips paredz, ka Pakalpojuma sniedzējiem ir jāizstrādā un jāsniedz vai jānodrošina jau esošie Pakalpojumi, ievērojot Piekļūstamības likumā un Piekļūstamības direktīvā noteiktās prasības, kā arī jāsigatavo un jā dara publiski

---

<sup>1</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

pieejama informācija, kā to sniegtie Pakalpojumi atbilst piemērojamajām pieklūstamības prasībām. Šai informācijai jābūt pieejamai dažādos formātos. Piemēram, ja informācija ir izvietota rakstveidā, tad jānodrošina iespēja to uztvert arī audiāli, tādējādi padarot to uztveramu cilvēkiem ar redzes traucējumiem. Ja informācija ir audiāla, tad jānodrošina iespēja to uztvert arī rakstveidā, kas ir nepieciešams cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem. Ja informācija ir audiovizuāla, tad tā jānodrošina, piemēram, ar subtitriem. Minētā informācija jāglabā tik ilgi, kamēr tiek sniegts konkrētais pakalpojums. Normatīvais regulējums nenosaka pienākumu glabāt vēsturisko informāciju.

Pieklūstamības prasības pakalpojumam, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālu elektronisko plašsaziņas līdzekļu pakalpojumiem (EPL, kas veido televīzijas programmas vai sniedz pakalpojumu pēc pieprasījuma), ir nošķiramas, bet vienlaikus apskatāmas kontekstā ar satura pieejamības prasībām audiovizuāliem EPL. Ar satura pieejamības pakalpojumiem saprot tādas pamata pakalpojumus (komponentes) kā:

- 1) subtitrēšana (atvērtie subtitri, slēgtie subtitri, automātiskie subtitri), kas primāri nepieciešami cilvēkiem, kuri ir vājdzirdīgi vai pilnīgi nedzirdīgi;
- 2) zīmju valoda (surdotulkojums), kuras lietotāji ir cilvēki, kuri ir nedzirdīgi vai ar ievērojamiem dzirdes traucējumiem;
- 3) audio apraksts jeb ap skaņu celiņu veidoti komentāri, kas primāri paredzēti neredzīgiem vai vājredzīgiem cilvēkiem;
- 4) vieglā valoda – komunikācijas veids, kas padara informāciju saprotamu ikvienam lietotājam.

Ar satura pieejamības pakalpojumu pamata kvalitātes prasībām iespējams iepazīties Padomes apstiprinātajās vadlīnijās “Vadlīnijas Elektronisko plašsaziņas līdzekļu likuma piemērošanā satura pieejamības veicināšanai elektronisko plašsaziņas līdzekļu programmās un pakalpojumos”.<sup>2</sup>

Saskaņā ar Pieklūstamības likumu, NEPLP ir kompetentā iestāde attiecībā uz tādu pakalpojumu uzraudzību, kas nodrošina piekļuvi audiovizuāliem elektronisko plašsaziņas līdzekļu pakalpojumiem. NEPLP uzrauga šo Pakalpojumu atbilstību pieklūstamības prasībām gan pēc savas iniciatīvas, gan izvērtējot saņemtās sūdzības un ziņojumus par jautājumiem, kas saistīti ar pakalpojumu iespējamu neatbilstību, pēckontroli un pārbaudi. Katrs konkrēts gadījums tiek vērtēts individuāli, tajā skaitā vērtējot tā būtiskumu.

Pieklūstamības Direktīva un likums paredz minimālās prasības Pakalpojumu pieklūstamības nodrošināšanai. Izvērtējot Pakalpojumus un tajos veiktos pasākumus pieklūstamības nodrošināšanai, NEPLP vērtēs atbilstību, ietverot gan paša Pakalpojuma (tīmekļvietnes, lietotnes u. tml.) pieklūstamību, gan informāciju par Pakalpojuma pieklūstamību.

Vadlīnijas nav ārējais normatīvais akts, nekādā veidā neaizstāj likumos noteikto un ir izmantojamas tikai kā tiesību normu paskaidrojošs materiāls.

---

<sup>2</sup> Vadlīnijas Elektronisko plašsaziņas līdzekļu likuma piemērošanā satura pieejamības veicināšanai elektronisko plašsaziņas līdzekļu programmās un pakalpojumos. Pieejams: <https://www.neplp.lv/lv/satura-pieejamiba>.

## 1. NORMATĪVAIS REGULĒJUMS

- 1.1. **Direktīvas ES 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu pieklūstamības prasībām (Pieklūstamības direktīva)** mērķis ir sekmēt pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību, uzlabojot piekļuvi plaša patēriņa produktiem un pakalpojumiem, kas, pateicoties to sākotnējam dizainam vai vēlākiem pielāgojumiem, atbilst personu ar invaliditāti īpašajām vajadzībām. Personas ar invaliditāti ir definētas atbilstoši 2006.gada 13.decembrī pieņemtajai Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvencijai par personu ar invaliditāti tiesībām (turpmāk arī – Konvencija). Konvencijas izpratnē par personām ar invaliditāti ir uzskatāmas personas, *“kurām ir ilgstoši fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem var apgrūtināt viņu pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem.”* Vienlaikus Pieklūstamības prasību ieviešana pakalpojumiem ir noderīga arī citām personām, kuriem ir funkcionāli ierobežojumi, piemēram, veciem cilvēkiem vai cilvēkiem ar pārejošām traumām. Pieklūstamības direktīvā minētais jēdziens *“personas ar funkcionēšanas ierobežojumiem”* ietver personas, kurām ir jebkādi pastāvīgi vai pagaidu fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, ar novecošanu saistīti traucējumi vai citi ar cilvēka ķermeņa darbību saistīti traucējumi, kuri mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem ierobežo viņu piekļuvi produktiem un pakalpojumiem, radot situāciju, kurā minētie produkti un pakalpojumi ir jāpielāgo šo personu īpašajām vajadzībām.
- 1.2. Pieklūstamības direktīvas izpratnē piekļuve audiovizuālo mediju pakalpojumiem nozīmē, ka piekļuve audiovizuālajam saturam, tāpat kā mehānismi, kas lietotājiem ar invaliditāti ļauj izmantot viņu palīgtehnoloģijas, ir pieklūstami.
- 1.3. Saskaņā ar Pieklūstamības direktīvā noteikto *“pakalpojumi, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālo mediju pakalpojumiem, ir pakalpojumi, ko pārraida pa elektronisko sakaru tīkliem un ko izmanto, lai identificētu, izvēlētos un saņemtu informāciju par audiovizuālo mediju pakalpojumiem un lai tos skatītos, un jebkādi sniegti elementi, piemēram, subtitri nedzirdīgām un vājdzirdīgām personām, audioapraksti, ierunāti subtitri un tulkojumi zīmju valodā, kas izriet no tādu pasākumu īstenošanas, ar kuriem nodrošina pakalpojumu pieklūstamību, kā minēts Direktīvas 2010/13/ES 7. pantā; un ietver elektroniskus raidījumu aprakstus (ERA).* Vienlaikus jāņem vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2018/1808 (2018. gada 14. novembris), ar ko, ņemot vērā mainīgos tirgus apstākļus, groza Direktīvu 2010/13/ES par to, lai koordinētu dažus dalībvalstu normatīvajos un administratīvajos aktos paredzētus noteikumus par audiovizuālo mediju pakalpojumu sniegšanu (Audiovizuālo mediju pakalpojumu direktīva) (turpmāk arī – AVMPD) teiktais, ka *“[...] līdzekļiem, ar kuriem panākt audiovizuālo mediju pakalpojumu pieejamību saskaņā ar*

*Direktīvu 2010/13/ES, cita starpā būtu jāietver zīmju valoda, subtitri nedzirdīgajiem un vādzirdīgajiem, ierunāti subtitri un akustiski apraksti. Taču minētā direktīva (AVMPD) neattiecas nedz uz funkcijām vai pakalpojumiem, ar ko sniedz piekļuvi audiovizuālo mediju pakalpojumiem, nedz uz elektroniskā raidījumu apraksta pieejamības funkcijām.*”

- 1.4. Piekļūstamības direktīvas prasības Latvijā ir transponētas **Preču un pakalpojumu piekļūstamības likumā** (turpmāk arī – Piekļūstamības likums). Minētā likuma 3. pantā ir noteikta likuma darbības joma. Savukārt 3.panta otrās daļas 2.punktā ir noteikts, ka likumu piemēro *“pakalpojumiem, kas nodrošina piekļuvi audiovizuāliem elektronisko plašsaziņas līdzekļu pakalpojumiem.”*
- 1.5. Saskaņā ar Elektronisko plašsaziņas līdzekļu likuma 1.panta 7.punktā noteikto elektroniskais plašsaziņas līdzeklis ir *“privātpersona, kurai tiesību aktos noteiktajā kārtībā ir izsniegta apraides atļauja vai retranslācijas atļauja vai kura atbilstoši šim likumam ir iesniegusi Nacionālajai elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomei paziņojumu par elektroniskā plašsaziņas līdzekļa pakalpojumu pēc pieprasījuma sniegšanu,”* savukārt šī panta 3.punktā ir noteikts, ka audio un audiovizuāls elektroniskā plašsaziņas līdzekļa pakalpojums ir *“pakalpojums (vai no tā nošķirama daļa), uz kuru attiecināma elektroniskā plašsaziņas līdzekļa redakcionālā atbildība un kura galvenais uzdevums ir, izmantojot publiskos elektronisko sakaru tīklus, nodrošināt plašākai sabiedrībai informējošus, izklaidējošus vai izglītojošus raidījumus un audio un audiovizuālus komerciālus paziņojumus.”*
- 1.6. Saskaņā ar piekļūstamības prasībām Pakalpojuma sniedzējam – elektroniskajam plašsaziņas līdzeklim – ne tikai jānodrošina, ka tā sniegtais Pakalpojums ir piekļūstams, bet piekļūstamā veidā jānodrošina arī informācija par to. Piekļūstamības likuma 12.panta otrajā daļā ir norādīts: *“Pakalpojuma sniedzējs lietošanas noteikumos vai līdzvērtīgā dokumentā ietver informāciju par pakalpojuma atbilstību piekļūstamības prasībām un, ciktāl tas nepieciešams novērtēšanai, apraksta pakalpojuma projektu un darbību. Papildus Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteiktajām prasībām par informāciju, kas sniedzama patērētājiem, pakalpojuma sniedzējs lietošanas noteikumos vai līdzvērtīgā dokumentā ietver:*
  - 1) *vispārīgu pakalpojuma aprakstu piekļūstamos formātos;*
  - 2) *aprakstu un paskaidrojumus, kas nepieciešami, lai pakalpojuma saņēmējs saprastu pakalpojuma darbību un funkcionalitāti;*
  - 3) *apliecinājumu tam, ka pakalpojuma sniegšanas process un tā pārraudzība nodrošina pakalpojuma atbilstību šajā pantā noteiktajām prasībām, kā arī atbilstību piekļūstamības prasībām.”*
- 1.7. Saskaņā ar Piekļūstamības likuma 3.panta ceturtās daļas 2.punktā noteikto likums neattiecas uz tīmekļa vietnēs un mobilajās lietotnēs izvietoto trešo personu saturu,

izņemot gadījumu, kad attiecīgais saimnieciskās darbības veicējs to ir līdzveidojis (piem., finansējis, izstrādājis vai kontrolē). Piemēram, ja tīmekļa vietnēs un mobilajās lietotnēs ir izvietota trešās personas reklāma vai saturs, tad Pakalpojuma sniedzējam nav pienākums nodrošināt šādas reklāmas vai satura piekļūstamību, ja EPL nav faktisku iespēju ietekmēt šīs reklāmas vai satura veidošanu un/vai izvietošānu, savukārt attiecībā uz trešo personu saturu – ja EPL nav piešķirtas vajadzīgās tiesības. Vienlaikus likumā ir noteikti arī citi apstākļi, kuriem iestājoties, piekļūstamības prasības nav jānodrošina.

## 2. PIEKĻŪSTAMĪBAS PRASĪBAS

- 2.1. Piekļūstamības prasības jāievēro tādiem elektroniskajiem plašsaziņas līdzekļiem:
  - 2.1.1. kam izsniegta retranslācijas atļauja (televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu sniedzēji);
  - 2.1.2. kas paziņojuši par audiovizuāla pakalpojuma pēc pieprasījuma sniegšanu;
  - 2.1.3. kam izsniegta apraides atļauja televīzijas programmu veidošanai.
- 2.2. Piekļūstamības prasības jānodrošina tikai tiktāl, ciktāl EPL ir atbildīgs par konkrēto Pakalpojumu un tam ir iespējas to ietekmēt.
- 2.3. Par pakalpojumiem, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālo mediju pakalpojumiem, uzskatāmi:
  - 2.3.1. tīmekļvietnes;
  - 2.3.2. tiešsaistes lietojumprogrammas;
  - 2.3.3. uz televizora papildierīces balstītas lietojumprogrammas;
  - 2.3.4. lejupielādējamas lietojumprogrammas;
  - 2.3.5. uz mobilajām ierīcēm balstīti pakalpojumi, tostarp mobilās lietotnes un ar tām saistīti mediju atskaņotāji;
  - 2.3.6. televizorā iebūvēta vai tam pievienota tehnoloģija (ierīce) digitāla satura (t.sk. audio, audiovizuāla) straumēšanai. (angļu val. – *“Connected TV (CTV): a device that connects to or is embedded in a television to support video content streaming. Different types of CTVs include Xbox, PlayStation, Roku, Amazon Fire TV, Apple TV.”*).
- 2.4. Vadlīniju apstiprināšanas brīdī NEPLP rīcībā esošā informācija liecina, ka EPL izmanto dažādus pakalpojumus, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālo mediju pakalpojumiem, tostarp tīmekļvietnes un lietotnes. Informācija liecina, ka vairāki EPL vienlaikus izmanto vairākus Pakalpojumus, kam var būt pienākums nodrošināt piekļūstamības prasības.

- 2.5. Pieklūstamības likums paredz, ka ir atļauts sniegt pakalpojumus, kas atbilst Ministru kabineta noteiktajām pieklūstamības prasībām. Preču un pakalpojumu pieklūstamības prasības ir ietvertas **Ministru kabineta 2024.gada 27.februāra noteikumos Nr. 128 “Preču un pakalpojumu pieklūstamības prasības”** (turpmāk arī – MK noteikumi). MK noteikumu IV sadaļā “Pieklūstamības prasības pakalpojumiem” ir noteikts, ka pieklūstams pakalpojums ir tāds, ko pēc iespējas vairāk var izmantot personas ar invaliditāti.
- 2.6. Sniedzot Pakalpojumu, jāievēro četri pieklūstamības pamatprincipi, kas tostarp nodrošina sadarbspēju ar satura pieejamības elementiem:
- 2.6.1. **uztveramība** – attēlu, audiovizuāla satura un cita digitālā satura atspoguļošanas alternatīvu pieejamība:
    - 2.6.1.1.informācija ir pieejama, izmantojot vairāk nekā vienu sensoro kanālu (piemēram, redze un dzirde);
    - 2.6.1.2.izmantoti atbilstoša lieluma un piemērotas formas burti, ņemot vērā paredzamos lietošanas apstākļus, kā arī izmantots pietiekams kontrasts un pielāgojami attālumi starp burtiem, rindām un rindkopām;
    - 2.6.1.3.netekstuāls saturs ir papildināts ar šā satura alternatīvu attēlojumu;
  - 2.6.2. **darbināmība** – iespēja piekļūt digitālajam saturam un izmantot to brīvi – ne vien ar datorpeli, bet arī, piemēram, *tab* taustiņu:
    - 2.6.2.1.informācijas saturs ir pieejams tādos teksta formātos, ko lietotājs var izmantot, lai ģenerētu alternatīvus palīgformātus, kurus var attēlot dažādos veidos un izmantojot vairāk nekā vienu sensoro kanālu;
  - 2.6.3. **saprotamība** – digitālā satura atspoguļošana vienkāršā valodā, lai tas būtu saprotams ikvienam lietotājam, arī cilvēkiem ar dažādiem uztveres traucējumiem:
    - 2.6.3.1.informāciju sniedz lietotājam saprotamā un uztveramā veidā;
    - 2.6.3.2.elektronisko informāciju, kas nepieciešama pakalpojuma sniegšanai, sniedz konsekventā un piemērotā veidā, nodrošinot, ka tā ir uztverama, izmantojama, saprotama un skaidra.
  - 2.6.4. **robustums** – iespēja salāgot digitālo saturu ar dažāda veida iekārtām, piemēram, ekrāna lasīšanas ierīcēm, viedtālrunu virtuālajiem balss asistentiem u. tml.
- 2.7. Sadarbspēja nozīmē, ka EPL ir pienākums Pakalpojumā padarīt gala patērētājam pieklūstamus tos satura pieejamības risinājumus, kādus EPL, kas veido televīzijas programmas vai sniedz audiovizuālu pakalpojumu pēc pieprasījuma, ir nodrošinājis savā televīzijas programmā vai pakalpojuma katalogā (piemēram, subtitri raidījumiem). Piekluves Pakalpojuma sniedzējam attiecīgi nav pienākums pašam nodrošināt satura pieejamības risinājumus.



- 2.8. Tīmekļvietnei, kā arī saistītajām tiešsaistes lietotnēm un uz ierīcēm balstītiem pakalpojumiem, tai skaitā mobilajām lietotnēm, ir jānodrošina, ka tiem var piekļūt konsekventi un piemēroti, nodrošinot, ka pakalpojums ir uztverams, saprotams, izmantojams un skaidrs.
- 2.9. Nodrošinot prasību izpildi uztveramības nodrošināšanai, jāņem vērā pamata funkcionālā snieguma principi:
- 2.9.1. lai pakalpojumu varētu izmantot neredzīgi cilvēki, jānodrošina iespēja uztvert rakstveidā sniegto informāciju. Piemēram, izmantojot palīgtechnoloģijas (ekrānlasītājus (*screen reader*)) vai nodrošināt audio;
- 2.9.2. lai pakalpojumu varētu izmantot nedzirdīgi cilvēki, jānodrošina iespēja uztvert (lietot) audiālu vai audiovizuālu saturu piemēram, nodrošinot informāciju rakstveidā vai audiovizuāla satura gadījumā ar subtitriem, audio aprakstiem un/vai surdotulkkojumam.
- 2.10. Vispārīgie funkcionālā snieguma kritēriji ir iekļauti Ministru kabineta 2024.gada 17.februāra noteikumu Nr.128 VIII nodaļā “Funkcionālā snieguma kritēriji”<sup>3</sup>.
- 2.11. Lai ievērotu noteiktās prasības, pakalpojuma sniedzējam ir tiesības pilnībā vai daļēji piemērot saskaņotos standartus un tehniskās specifikācijas. Šiem standartiem un/vai tehniskajai specifikācijai jābūt oficiālai un publicētai Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī.
- 2.12. Būtiski nodrošināt, ka EPL piekļūstamības prasību ieviešanai un nodrošināšanai izmantotu vienotus Eiropas Savienībā atzītus un izmantotus standartus piekļūstamības nodrošināšanai. Tas attiecas gan uz pakalpojuma un ietvertās informācijas atbilstību, kā arī darbībām, lai novērtētu (testētu) piekļūstamības prasību atbilstošu ieviešanu un to funkcionalitāti. Turpmāk norādīti vairāki normatīvie akti un informatīvi resursi, kuri izmantojami piekļūstamības prasību nodrošināšanai:
- 2.12.1. **AccessibleEU Vadlīnijās**<sup>4</sup> ir uzskaitīti ar Eiropas Savienības direktīvām saistīti standarti, kurus ir ieteicams piemērot piekļūstamības prasību nodrošināšanai;
- 2.12.2. **Eiropas harmonizētais standarts EN 301 549 IKT produktu un pakalpojumu pieejamības prasības** (angļu val. – *Accessibility requirements for ICT products and services*)<sup>5</sup> (turpmāk Piekļūstamības standarts) nosaka funkcionālās piekļūstamības prasības dažādiem informācijas un komunikācijas tehnoloģiju risinājumiem. Vadlīniju apstiprināšanas brīdī standarta spēkā esošā versija ir EN 301 549 V3.2.1<sup>6</sup>. Standarts ietver testēšanas procedūru aprakstu un novērtēšanas metodiku katrai prasībai, un attiecībā uz

<sup>3</sup> Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/350121-precu-un-pakalpojumu-pieklustamibas-prasibas>

<sup>4</sup>Pieejams: [https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/document/download/cbc691e1-1efa-4660-bdad-2ddf8794e11f\\_en?filename=AccEU\\_Guidance%20on%20legislation\\_Latvian\\_acc.pdf](https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/document/download/cbc691e1-1efa-4660-bdad-2ddf8794e11f_en?filename=AccEU_Guidance%20on%20legislation_Latvian_acc.pdf)

<sup>5</sup> Pieejams: <https://www.continualengine.com/blog/en-301-549/>

<sup>6</sup>Pieejams:

[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)

tīmekļa vietnēm tas ir kartēts ar Starptautiskā tīmekļa konsorcijs (angļu val. – *World Wide Web Consortium (W3C)*) Tīmekļvietņu satura piekļūstamības vadlīniju (angļu val. – *WCAG jeb Web Content Accessibility Guidelines*) 2.1 redakcijas piekļūstamības prasību AA līmeni. Attiecīgi EPL Pakalpojumiem jābūt piekļūstamiem atbilstoši vismaz WCAG AA piekļūstamības līmenim.<sup>7</sup>

Tam jāatspoguļojas arī paziņojumā par piekļūstamību (turpmāk arī – *Piekļūstamības paziņojums*). Lai nodrošinātu EPL vienotu pieeju paziņojuma izstrādē un tajā iekļaujamo minimālo informāciju, NEPLP ir izstrādājis paziņojuma formu (*šo Vadlīniju pielikums Nr.1*), taču tās izmantošana ir tikai rekomendējoša un elektroniskais plašsaziņas līdzeklis ir tiesīgs informāciju par piekļūstamību iekļaut arī lietošanas noteikumos vai citā līdzvērtīgā dokumentā atbilstoši *Piekļūstamības likuma 12.pantā* noteiktajam.

Papildu resursi *Piekļūstamības paziņojuma izveidei* pieejami arī: <https://www.w3.org/WAI/planning/statements/generator/#create>.

2.12.3. Jāņem vērā, ka dokumentācijai par piekļūstamību pašai par sevi jābūt izstrādātai un piekļūstamai, ņemot vērā šajā standartā noteikto.

2.12.4. Papildus ir iespējams izmantot arī **Vadlīnijas 4.1.3. EN 17161:2019 Dizains ikvienam – Pieejamība**. Šajā standartā ir noteiktas prasības un ieteikumi, kas ļauj organizācijām paplašināt to cilvēku, kuriem tās sniedz pakalpojumus, daudzveidību, identificējot to dažādās vajadzības, īpašības, spējas un vēlmes, iesaistot tās savās procedūrās un procesos. Vienlaikus tās ietver arī informāciju par piemērojamajām juridiskajām prasībām attiecībā uz to produktu, preču un pakalpojumu pieejamību. Šis standarts veicina ikdienas lietošanai paredzētu produktu, preču un pakalpojumu pieejamību, ievērojot pieeju “dizains ikvienam”, un to sadarbspēju ar palīgtechnoloģijām. Tomēr konkrētais standarts ir vispārīgs un nesniedz tehniskas specifikācijas.

2.13. Pakalpojuma sniedzējam – EPL – jānodrošina, ka pastāv procedūras, lai Pakalpojuma sniegšana saglabātu nepārtrauktu atbilstību piemērojamām piekļūstamības prasībām. EPL jāņem vērā Pakalpojuma sniegšanas procesa izmaiņas, piekļūstamības prasību izmaiņas un izmaiņas saskaņotajos standartos vai tehniskajās specifikācijās, uz kuru pamata veidota atbilstība piekļūstamības prasībām.

---

<sup>7</sup> Pieejams: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

- 2.14. Tāpat jānodrošina, lai Pakalpojumā (tīmekļvietnē, lietotnē u. tml.) tiktu sniegta informācija par Pakalpojuma darbību un, ja Pakalpojuma sniegšanā izmanto preces, par Pakalpojuma saikni ar šīm precēm, kā arī informāciju par piekļūstamības īpašībām un sadarbību ar palīgierīcēm un aprīkojumu, ciktāl informācija ir saistīta ar sniegto Pakalpojumu, nevis lietotājiem pieejamajām ierīcēm.
- 2.15. Lai informētu par piekļūstamības risinājumiem, EPL jāsniedz par to informācija piekļūstamā veidā un jāizvieto savos Pakalpojumos (piemēram, tīmekļvietnēs).
- 2.16. **Piekļūstamības prasības tīmekļvietnēm, lietotnēm, kurās EPL nodrošina savas televīzijas programmas izplatīšanu lineārā apraidē.**

Ja EPL, kam izsniegta apraides atļauja televīzijas programmu veidošanai un tas šo televīzijas programmu izplata lineārā apraidē (tiešraidē) savā tīmekļvietnē vai lietotnē, tad šim EPL jānodrošina iespēja, ka šo tīmekļvietni un/vai lietotni televīzijas programmas vērošanai tiešraidē var lietot personas ar funkcionāliem traucējumiem, piemēram, neredzīgi cilvēki. Tātad tīmekļvietnei, lietotnei un tajā ietvertajai informācijai, tostarp informācijai par to, kur tīmekļvietnē, lietotnē var skatīties televīzijas programmu, kādas darbības jāveic, lai to varētu sākt skatīties, jābūt veidotai tā, lai to varētu izmantot jebkura persona neatkarīgi no funkcionāliem traucējumiem.

Ja vienā tīmekļvietnē, lietotnē tiek sniegti vairāki EPL pakalpojumi, tad tīmekļvietnē būtu jānodrošina piekļūstamības prasības tā, lai tās būtu pieejamas arī gadījumā, ja tiek izmantots tikai viens no pakalpojumiem.

- 2.17. **Papildu piekļūstamības prasības pakalpojumiem, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālu elektronisko plašsaziņas līdzekļu pakalpojumiem.** MK noteikumu 16. punktā ir noteikts, ka pakalpojumiem, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālu EPL pakalpojumiem, piemēro turpmāk norādītās piekļūstamības prasības:

- 2.17.1. piedāvā elektroniskus raidījumu aprakstus (ERA), kas ir uztverami, izmantojami, saprotami un skaidri, kā arī nodrošina informāciju par piekļūstamību. Elektroniskie raidījumu apraksti ir metadati, ko pakalpojumu, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālam saturam, sniedzējs saņem no satura piegādātāja un iekļauj pakalpojuma vidē kopā ar attiecīgo satura vienību. Elektronisko raidījumu apraksti saturiski no pakalpojuma sniedzēja puses nav ietekmējami, tomēr ir ietekmējams formāts/noformējums, kādā tie tiek atspoguļoti.

**Piemēram,** EPL Pakalpojumos nodrošina, lai neredzīga persona varētu izvēlēties raidījumus televīzijā. Proti, ja tīmekļa vietnē vai lietotnē, kurai nodrošināta piekļūstamība, tiek izplatītas arī televīzijas programmas, tad tām ir jānodrošina raidījumu apraksti tā, lai, izmantojot palīgtechnoloģijas, neredzīga persona varētu iegūt saprotamu informāciju par programmu nosaukumiem, kas seko

- viens otram, kā arī šajās programmās paredzētajiem raidījumiem, šo raidījumu aprakstiem un satura pieejamības veidiem/komponentēm.
- 2.17.2. nodrošina, ka audiovizuālu EPL Pakalpojumu piekļūstamības pakalpojumi (komponentes), tai skaitā subtitri, kuri paredzēti nedzirdīgām un vārdzirdīgām personām, audioapraksti, ierunāti subtitri un tulkojumi zīmju valodā, ir pārraidīti precīzai attēlošanai atbilstīgā kvalitātē un tie ir sinhronizēti ar skaņu un video, vienlaikus ļaujot lietotājam kontrolēt attēlošanu un lietojumu.
- Piemēram**, ja informācija par Piekļūstamību tiek sniegta audiovizuālā veidā, tad nodrošinātajiem subtitriem jābūt atbilstīgā kvalitātē.
- Ja EPL Pakalpojumos nodrošina atbalsta iespēju atlasīt, personalizēt un attēlot “piekļuves pakalpojumus”, piemēram, subtitrus nedzirdīgām personām vai vārdzirdīgām personām, audio satura aprakstu, ierunātus subtitrus un tulkojumu zīmju valodā, tad tie nodrošināmi tajā pašā pamanāmības līmenī kā primārās mediju kontrolierīces.

### 3. DARBĪBAS PAKALPOJUMU PIEKĻŪSTAMĪBAS NODROŠINĀŠANAI

- 3.1. Šajā vadlīniju nodaļā aprakstītas darbības, ko ieteicams veikt pakalpojumu, kas nodrošina piekļuvi audiovizuālo EPL pakalpojumiem, piekļūstamības prasību nodrošināšanai.
- 3.2. Lai ieviestu piekļūstamības prasības efektīvi, NEPLP aicina EPL vispirms veikt esošo Pakalpojumu piekļūstamības sākotnējo novērtējumu, tādējādi nosakot to atbilstību piekļūstamības prasībām. Novērtējuma veikšanai iespējams izmantot gan komerciālus pakalpojumus, gan dažādus publiski pieejamus rīkus un informāciju, piemēram, Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrijas izstrādāto “Tīmekļa vietņu novērtēšanas kārtību”<sup>8</sup>, bet ne tikai.
- 3.3. Ņemot vērā novērtējumā konstatēto, NEPLP aicina izvērtēt iespēju izstrādāt EPL iekšējo plānu Piekļūstamības prasību efektīvai ieviešanai un nodrošināšanai, pēc nepieciešamības konsultējoties ar biedrībām, kas pārstāv cilvēkus ar funkcionāliem traucējumiem. Plāns nav jāiesniedz NEPLP.
- 3.3.1. Plānā var tikt paredzēts, kādi piekļūstamības risinājumi var tikt īstenoti un termiņš, kādā tie tiks īstenoti, ņemot vērā piekļūstamības nodrošināšanai izmantojamus standartus un pēc nepieciešamības konsultējoties ar ekspertiem.

---

<sup>8</sup> Tīmekļvietņu novērtējums veikšanas kārtība. Pieejams: <https://www.varam.gov.lv/lv/timeklvietnu-novertejuma-veikšanas-kartiba>

- 3.3.2. Tāpat plānā var tikt paredzēta kārtība, lai nodrošinātu, ka atbilstība piekļūstamības prasībām tiek pārbaudīta un informācija par piekļūstamību pēc nepieciešamības periodiski atjaunota.
- 3.4. Lai sasniegtu galveno mērķi – nepārtraukti padarīt piekļūstamus Pakalpojumus jebkurai personai neatkarīgi no funkcionāliem traucējumiem, ieteicams ieviestos risinājumus turpināt regulāri testēt, lai tie tiktu ieviesti pēc būtības. EPL izvēlas veidus, kādā pārlicinās, ka ieviestie risinājumi atbilst piekļūstamības prasībām. Testēšana jāveic, lai izvairītos no situācijām, kurās kāda Pakalpojuma funkcija nedarbojas un tādējādi daļēji vai pilnībā netiek nodrošināta Pakalpojuma piekļūstamība vai nav iespējams piekļūt informācijai par piekļūstamību. Vienlaikus EPL ir tiesības izvēlēties citus veidus, kādos pārlicināties, ka ieviestie risinājumi atbilst piekļūstamības prasībām.
- 3.5. Lai jebkura persona varētu orientēties Pakalpojumā, būtu sekmējama EPL nozares vienota pieeja piekļūstamības informācijas (t.sk. Piekļūstamības paziņojuma) sniegšanai Pakalpojumā (piemēram, tīmekļvietnes galvenē vai kājenē u. tml.).
- 3.6. Tāpat, nodrošinot piekļūstamību, nozarē būtu sekmējama vienotu apzīmējumu izmantošana, piemēram, kā tiek apzīmēti subtitri (slēgtie, atvērtie, automātiskie), audiālie apraksti, ierunāti subtitri, zīmju valoda u. tml. Apzīmējumiem būtu jābūt viegli atpazīstamiem un identificējamiem neatkarīgi no EPL un no Pakalpojuma, kurā tie izvietoti.
- 3.7. Ja piekļūstamības nodrošināšanā radušās tehniskas problēmas, vēlams nodrošināt, ka EPL Pakalpojumā paziņo par šīm problēmām tā, lai paziņojums būtu uztverams, izmantojot vairāk nekā vienu sensoro kanālu.
- 3.8. EPL ir pienākums pārlicināties par to, vai piekļuves pakalpojumi (komponentes) tiek sniegti pareizi un saprotami. Pakalpojuma kvalitātes izvērtēšanai vēlams piesaistīt gan jomas ekspertus, gan personas, kurām ir noteikti redzes/dzirdes vai cita veida informācijas uztveres traucējumi, lai tās pārlicinātos, vai ieviestais piekļūstamības pasākums patiešām pilda savu funkciju.

#### **4. ATBRĪVOJUMS NO PIEKĻŪSTAMĪBAS PRASĪBU IEVĒROŠANAS**

- 4.1. Piekļūstamības direktīvā noteiktās piekļūstamības prasības piemēro tiktāl, ciktāl tās neprasa veikt tādas Pakalpojumu izmaiņas, kuru rezultātā būtiski mainās tā pamatraksturs, vai nerada nesamērīgu slogu Pakalpojumu sniedzējiem, kas ir pārmērīgs papildu organizatorisks vai finansiālais slogs uzņēmumam (piemēram, lielas to cilvēkresursu un finanšu resursu daļas izmantošana). EPL kopējās darbības prioritātes, laika vai zināšanu trūkums netiek uzskatīti par legītimiem iemesliem.

- 4.2. Saskaņā ar Piekļūstamības likuma 13. panta otrajā daļā noteikto: “*Saimnieciskās darbības veicējs novērtē, vai preces un pakalpojuma atbilstība piekļūstamības prasībām rada saimnieciskās darbības veicējam būtiskas izmaiņas vai nesamērīgu slogu atbilstoši šā likuma 14. pantā noteiktajiem novērtēšanas kritērijiem.*” Novērtējums veicams pēc vienotas pieejas, iekļaujot tajā vismaz minimālo informācijas apjomu, kas norādīts Piekļūstamības likumā. EPL nesamērīgā sloga noteikšanai ir tiesīgs vērtēt atsevišķu piekļūstamības elementu izmaksas un resursu patēriņu.
- 4.3. Nesamērīga sloga novērtējums par katru Pakalpojumu jāatjauno reizi piecos gados vai biežāk, ja Pakalpojums tiek būtiski mainīts.
- 4.4. Piekļūstamības likuma 3.panta sestajā daļā ir noteikts: “*Saimnieciskās darbības veicējs, kurš nodarbina mazāk par 10 personām un kura gada apgrozījums nepārsniedz 2 000 000 euro vai gada bilances kopsumma nepārsniedz 2 000 000 euro, un kurš sniedz šā likuma darbības jomā ietilpstošos pakalpojumus, ir atbrīvots no pienākuma ievērot pakalpojumu piekļūstamības prasības.*”
- 4.4.1. Ņemot vērā līdzšinējo NEPLP pieeju un īstenoto praksi, nosakot saimnieciskās darbības veicēju, kas atbrīvots no piekļūstamības prasību ievērošanas, ņemot vērā tā lielumu, par tā ikgadējo apgrozījumu uzskata kopējo apgrozījumu, ņemot vērā arī partneruzņēmumu un saistīto uzņēmumu apgrozījums. Attiecīgi jāvērtē arī darbinieku skaits vai bilances kopsumma. Definīcijas un jēdzieni “partneruzņēmums” un “saistītais uzņēmums” ir skaidroti un izriet no Eiropas Komisijas 2014.gada 17.jūnija Regulas (ES) Nr. 651/2014 (turpmāk – Regula) I pielikuma<sup>9</sup>.
- 4.5. Lai saņemtu atbrīvojumu no prasības nodrošināt piekļūstamību, EPL jāiesniedz NEPLP aizpildīta šo *Vadlīniju pielikumā Nr.2* esošā iesnieguma forma, pievienojot informāciju pamatojošus dokumentus. Iesniegums iesniedzams ne vēlāk kā līdz katra gada 1.jūnijam. Tie EPL, kas saņēmuši atbrīvojumu no piekļūstamības prasību nodrošināšanas, ir atbrīvoti no pienākuma novērtēšanu dokumentēt rakstveidā. Pēc NEPLP pieprasījuma EPL sniedz tai informāciju par faktiem, kas ir būtiski saistībā ar būtisku izmaiņu vai nesamērīga sloga atrunas piemērošanu.
- 4.6. Ja EPL no citiem publiskiem vai privātiem avotiem, kas nav tā paša resursi, saņem finansējumu, kas tiek sniegts nolūkā uzlabot piekļūstamību, tas nav tiesīgs piemērot nesamērīga sloga atrunu.

---

<sup>9</sup> Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj/?locale=LV>.

- 4.7. NEPLP ir tiesības aicināt EPL iesniegt nesamērīga sloga novērtējuma kopiju par katru Pakalpojumu, kā arī savas kompetences ietvaros pieprasīt atjaunot novērtējumu.

## 5. KVALITĀTE UN UZRAUDZĪBA

- 5.1. Normatīvais regulējums paredz, ka ikvienai personai ir tiesības iesniegt sūdzību par piekļūstamības nenodrošināšanu Pakalpojumā. Ievērojot minēto, EPL Pakalpojumā (tīmekļvietne, lietotne) piekļūstamā veidā jānodrošina sūdzību iesniegšanas iespējas. Arī informācija par sūdzības iesniegšanas iespējām jānodrošina piekļūstamā veidā.
- 5.2. Piekļūstamības likuma 21.panta pirmā daļa paredz: *“Patērētājs un pasažieris sūdzību par pakalpojuma piekļūstamību iesniedz attiecīgajam pakalpojuma sniedzējam. Pakalpojuma sniedzējs mēneša laikā no rakstveida sūdzības saņemšanas dienas sagatavo rakstveida atbildi, informējot sūdzības iesniedzēju par iespējamu risinājumu, pasākumiem neatbilstības novēršanai vai pamatotu atteikumu. Ja objektīvu iemeslu dēļ atbildi nav iespējams sniegt mēneša laikā, pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs pagarināt atbildes sniegšanas laiku uz diviem mēnešiem no sūdzības saņemšanas dienas, par to paziņojot sūdzības iesniedzējam un norādot pagarinājuma nepieciešamības pamatojumu. [..]”* Ņemot vērā tiesību normā noteikto, secināms, ka primāri Pakalpojuma saņēmējam piekļūstamības prasību nenodrošināšanas gadījumā jāvērsas pie Pakalpojuma sniedzēja un situācija jārisina starp Pakalpojuma sniedzēju un saņēmēju. Atbilde uz sūdzību sniedzama rakstveidā, pēc nepieciešamības nodrošinot arī citos veidos.
- 5.3. Saskaņā ar Piekļūstamības likuma 21.panta otrajā daļā noteikto, ja pēc sūdzības saņemšanas Pakalpojuma piekļūstamība nav uzlabota vai Pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis atbildi uz sūdzību vai nav sniedzis atbildi pēc būtības, Pakalpojuma saņēmējam ir tiesības vērsties attiecīgajā kompetentajā iestādē ar tāda paša satura sūdzību, pievienojot Pakalpojuma sniedzēja atbildi, ja tāda ir sniegta. Tādējādi tikai pēc tam, kad starp Pakalpojuma saņēmēju un Pakalpojuma sniedzēju nav izdevies rast risinājumu piekļūstamības prasību nodrošināšanai, šo sūdzību, ja tā tiek iesniegta, izskata NEPLP.
- 5.4. NEPLP ir atbildīga par Pakalpojumu atbilstības piekļūstamības prasībām pārbaudi, sūdzību un ziņojumu par jautājumiem, kas saistīti ar neatbilstību, pēckontroli, tostarp, vai Pakalpojumu sniedzējs ir veicis nepieciešamos korektīvos pasākumus. Saskaņā ar Piekļūstamības likumā noteikto, NEPLP ir tiesības:
- 5.4.1. pieprasīt un izvērtēt novērtējumu par būtiskām pakalpojuma izmaiņām vai nesamērīgu slogu;

- 5.4.2. pieprasīt, lai Pakalpojuma sniedzējs veic nepieciešamās darbības neatbilstību novēršanai NEPLP noteiktajā termiņā, un pārliecināties, ka Pakalpojuma sniedzējs ir novērsis neatbilstību;
  - 5.4.3. ja Pakalpojuma sniedzējs nenovērš Pakalpojuma neatbilstību tam piemērojamām pieklūstamības prasībām labprātīgi, NEPLP ir tiesīga pieņemt lēmumu, ar kuru uzdod veikt nepieciešamās darbības neatbilstības novēršanai un nosaka termiņu šo darbību veikšanai.
- 5.5. Padome apkopo no elektronisko plašsaziņas līdzekļu lietotājiem saņemtās atsauksmes un sūdzības par Pakalpojuma pieklūstamības neatbilstību prasībām. Prasību un kvalitātes izvērtēšanai gan NEPLP, gan EPL nepieciešamības gadījumā piesaista ekspertus šajos jautājumos.