

Technischer Anhang

Accessiway Platform

Access

Technischer Anhang

Accessiway Plattform

Dieses Dokument beschreibt die technischen und funktionalen Eigenschaften der Accessiway Plattform (nachfolgend "Accessiway Plattform"), die verfügbaren Pakete und die in jedem Abonnement enthaltenen Leistungen.

1. Überblick über die Accessiway Plattform

1.1 Was ist die Accessiway Plattform?

Accessiway erbringt seine digitalen Barrierefreiheitsleistungen über die Accessiway Plattform, die webbasiert zugänglich ist. Die Accessiway Plattform stellt die Weiterentwicklung unseres Leistungserbringungsmodells dar: vom statischen Dokumentenansatz (PDF, Excel) hin zu einem dynamischen, interaktiven und kontinuierlich aktualisierten System, das den gesamten Lebenszyklus digitaler Barrierefreiheit unterstützt.

1.2 Das Liefermodell

Die Accessiway Plattform nutzt ein Plattform-as-a-Service-Modell (PaaS) mit einer jährlich erneuerbaren Lizenz. Die Ergebnisse jeder Audit-Aktivität werden direkt in die Accessiway Plattform hochgeladen und sind für Kund:innen sofort über ein interaktives Dashboard zugänglich. Dieser Ansatz eliminiert den Austausch statischer Dokumente und ermöglicht eine kontinuierliche, strukturierte Verwaltung deines Barrierefreiheitsprogramms. Der Funktionsumfang der Accessiway Plattform variiert je nach gewähltem Paket.

2. Pakete der Accessiway Plattform

2.1 Paketstruktur

Die Accessiway Plattform ist in drei jährlichen Abonnementstufen verfügbar:

- Bronze
- Silver
- Gold

Jedes Paket ist als vollständige, eigenständige Lösung konzipiert. Die Stufen bauen kumulativ aufeinander auf:

- Silver enthält alle Bronze-Funktionen.
- Gold enthält alle Silver- und Bronze-Funktionen.

2.2 Paketbeschreibungen

Bronze-Paket

Das Bronze-Paket richtet sich an Organisationen, die ihre ersten Schritte in der digitalen Barrierefreiheit gehen und eine erste Bewertung ihrer Website wünschen. Es umfasst einen Light-Audit zur Identifikation der wesentlichen Barrieren, die Erstellung einer Barrierefreiheitserklärung sowie die Prüfung von bis zu 10 Templates. Die bereitgestellten Behebungshinweise basieren auf Fehlerbeschreibungen mit grundlegenden WCAG-Hinweisen (Web Content Accessibility Guidelines) und bieten einen soliden Einstiegspunkt für den Konformitätsprozess. Das Paket umfasst außerdem eine Nutzerverwaltung sowie Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) für eine sichere Plattformnutzung.

Silver-Paket

Das Silver-Paket ist die ideale Wahl für Organisationen, die eine umfassende Analyse und strukturiertere Unterstützung benötigen. Es beinhaltet einen vollständigen Website-Audit, die Erstellung der Barrierefreiheitserklärung und die Prüfung von 10 Templates mit expertenbasierten Behebungshinweisen, die präzise und umsetzbare technische Anleitungen liefern. Im Vergleich zu Bronze ergänzt Silver die Touchpoint-Übersicht für einen vollständigen Überblick über die User Journey, eine Jira-Integration für das Management von Barrierefreiheits-Tickets, eine Stunde direkten Experten-Support, den Barrierefreiheits-Badge sowie die Standard-Rechtsunterstützung im Streitfall. Damit ist Silver die ausgewogenste Lösung für alle, die Qualität und Vollständigkeit zu einem wettbewerbsfähigen Preis suchen.

Gold-Paket

Das Gold-Paket ist die Premium-Lösung für Organisationen, die Exzellenz in der Barrierefreiheit anstreben und den höchsten Abdeckungs- und Unterstützungsgrad benötigen. Es umfasst einen vollständigen Audit über 25 Templates, die Möglichkeit eines Retests (einmal pro Touchpoint) zur Überprüfung der tatsächlichen Wirkung vorgenommener Korrekturen sowie expertenbasierte Behebungshinweise für jedes identifizierte Problem. Zusätzlich zu allen Silver-Funktionen beinhaltet Gold die Company Overview für einen organisationsweiten Barrierefreiheits-Überblick, drei Stunden dedizierten Experten-Support sowie Premium-Rechtsunterstützung im Streitfall. Es ist die richtige Wahl für große Organisationen, öffentliche Stellen oder Unternehmen mit regulatorischen Verpflichtungen, die den höchsten Konformitätsgrad und kontinuierliche Unterstützung benötigen.

3. Funktionsumfang nach Paket

Die folgende Tabelle zeigt die in jedem Paket enthaltenen Funktionen, gegliedert nach Funktionsbereichen. Verfügbarkeit: ✓ (enthalten) oder — (nicht im Paket enthalten).

Funktion / Leistung	Bronze	Silver	Gold
Audit-Umfang	Basis-Light-Audit	Voll-Audit	Voll-Audit

Funktion / Leistung	Bronze	Silver	Gold
Barrierefreiheitserklärung / ACR	✓	✓	✓
Template-Audit	10 Templates	10 Templates	25 Templates
Retest	—	—	✓ (1 pro Touchpoint)
Behebungshinweise	Fehlerbeschreibung + grundlegende WCAG-Hinweise	Expertenbasierte Lösungsvorschläge	Expertenbasierte Lösungsvorschläge
Company Overview	—	—	✓
Touchpoint-Übersicht	—	✓	✓
Jira-Integration	—	✓	✓
Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA)	✓	✓	✓
Nutzerverwaltung	✓	✓	✓
Experten-Support	—	✓ (1 Std.)	✓ (3 Std.)
Barrierefreiheits-Badge	—	✓	✓
Rechtsunterstützung	—	Standard-Rechtsunterstützung	Premium-Rechtsunterstützung

4. Spezialisierte Rechtsunterstützung bei US-Klagen (Litigation Support)

Accessiway bietet über die Kanzlei Blank Rome LLP einen spezialisierten Rechtsunterstützungsservice für Kund:innen an, die eine Beschwerde von Nutzer:innen oder eine Mitteilung von Aufsichtsbehörden erhalten. Dieser Service ist in den Paketen Silver und Gold verfügbar und in zwei Abdeckungsstufen strukturiert.

4.1 Standard-Stufe — Silver

Der Service umfasst:

- Ein kostenloses Erstgespräch (30 Minuten) mit Rechtsanwalt Martin Krezalek von Blank Rome LLP, einem Spezialisten für ADA-Verteidigung in New York.
- Einen manuellen Experten-Audit zur Bewertung der Begründetheit der Ansprüche des Klägers.
- Einen maßgeschneiderten Behebungsplan mit priorisierten Maßnahmen.
- Unterstützung bei der Umsetzung von Barrierefreiheitskorrekturen.
- Fallspezifische technische Verteidigungsunterlagen.
- Laufenden technischen Support während des gesamten Verfahrens.

Sollte der/die Kund:in Rechtsanwalt Krezalek oder sein Team über das kostenlose Erstgespräch hinaus beauftragen wollen, wird die Geschäftsbeziehung direkt zwischen den Parteien über ein gesondertes Mandatsschreiben begründet. Accessiway erleichtert die Kontaktaufnahme und sichert bevorzugte Honorarkonditionen, die für über Accessiway vermittelte Mandant:innen reserviert sind.

Der/die Kund:in trägt die alleinige Verantwortung für die vollständige Begleichung der Anwaltskosten und etwaiger Beträge aus Vergleichsvereinbarungen.

Haftungsausschluss

Die Verpflichtungen von Accessiway beschränken sich ausschließlich auf technische Unterstützung. Accessiway erteilt keine Rechtsberatung und übernimmt keine Verantwortung für die Tätigkeit von Rechtsanwalt Krezalek oder seinem Team.

Die Beziehung zum Rechtsanwalt stellt eine direkte und eigenständige Beziehung zwischen dem/der Kund:in und Blank Rome LLP dar. Accessiway ist keine Partei des Mandatsschreibens und übernimmt keinerlei Verantwortung für die rechtlichen Ergebnisse des Verfahrens. Alle für die Tätigkeit von Rechtsanwalt Krezalek anfallenden Honorare gehen vollständig zu Lasten des/der Kund:in.

4.2 Premium-Stufe — Gold

Die Gold-Stufe umfasst alle Leistungen der Standard-Stufe und fügt die vollständige Übernahme der Honorare von Rechtsanwalt Krezalek für die professionelle Unterstützung des/der Kund:in während der Verhandlungs- und außergerichtlichen Streitbeilegungsphase hinzu — **bis zu einem Höchstbetrag von 3.000,00 USD.**

Ausschlüsse

Die Abdeckung umfasst nicht:

- Vergleichs- und Schadensersatzbeträge. Etwaige Schadensersatzbeträge oder Beträge aus einer Vergleichsvereinbarung gehen vollständig zu Lasten des/der Kund:in.
- Gerichtsverfahren. Die Abdeckung beschränkt sich auf Tätigkeiten, die für die außergerichtliche Streitbeilegung erforderlich sind. Verfahrenskosten aus etwaigen Gerichtsverfahren sind nicht enthalten.
- Fälle, in denen eine außergerichtliche Einigung nicht möglich ist. Die Abdeckung gilt nicht in Fällen, in denen der beauftragte Anwalt eine Rücknahme der Klage durch den Kläger für unwahrscheinlich hält oder in denen eine außergerichtliche Einigung einen unverhältnismäßig hohen professionellen Aufwand im Verhältnis zum Abdeckungsrahmen erfordern würde.

5. Technische Spezifikationen und Pflichten des/der Kund:in

5.1 Zugriffsvoraussetzungen

www.accessiway.com

info@accessiway.com

Um eine ordnungsgemäße Leistungserbringung zu gewährleisten, verpflichtet sich der/die Kund:in dazu:

- Den Expert:innen von Accessiway Zugang zu allen Bereichen der zu auditierenden Website oder Anwendung zu gewähren, einschließlich authentifizierungsgeschützter Bereiche, durch rechtzeitige Bereitstellung der erforderlichen Testzugangsdaten.
- Mindestens eine interne technische Kontaktperson (Account Owner) zu benennen, die für die Verwaltung des Zugangs zur Accessiway Plattform und die Koordination mit dem Accessiway-Team verantwortlich ist.

5.2 Umsetzungsverantwortung

Der/die Kund:in trägt die alleinige Verantwortung für die Umsetzung von Barrierefreiheitskorrekturen in der eigenen technologischen Umgebung. Accessiway stellt technische Anleitungen und Behebungsunterstützung über seine Plattform bereit, greift aber nicht direkt in den Quellcode des/der Kund:in ein, sofern dies nicht schriftlich zwischen den Parteien vereinbart wurde.

5.3 Aktualisierung der Informationen und Verwaltung des Zugangs

Der/die Kund:in verpflichtet sich dazu:

- Die Kontodaten auf der Accessiway Plattform aktuell zu halten.
- Accessiway unverzüglich über wesentliche Änderungen an der Website oder Anwendung zu informieren, die den Umfang oder die Kontinuität der erbrachten Leistungen beeinflussen könnten.
- Den korrekten Umgang mit den Plattformzugangsdaten und die verantwortungsvolle Verwaltung der an eingeladene Nutzer:innen vergebenen Berechtigungen sicherzustellen.

6. Plattformentwicklung

Accessiway behält sich das Recht vor, die Plattform im Rahmen der normalen Entwicklungs- und Serviceverbesserungsaktivitäten zu aktualisieren, zu verändern oder neue Funktionen einzuführen. Solche Aktualisierungen können ohne vorherige Ankündigung veröffentlicht werden, sofern sie bestehende Funktionen nicht einschränken oder die Erfahrung des/der Kund:in nicht verschlechtern, und erfordern keinen neuen Vertragsabschluss. Wenn eine geplante Aktualisierung die derzeit genutzten Funktionen voraussichtlich erheblich beeinflussen wird, wird Accessiway den/die Kund:in mit angemessenem Vorlauf informieren.

Anhang: Service Level Agreement

1. Geltungsbereich

Dieses SLA gilt ausschließlich für das Gold-Paket, wie in diesem Technischen Anhang beschrieben.

2. Onboarding-Bedingungen

Die Arbeit beginnt erst, wenn der/die Kund:in die Einrichtungsaktivitäten ("Setup Activities") abgeschlossen hat. Der Lieferzeitplan beginnt ab dem Datum, an dem Accessiway alle erforderlichen Informationen erhalten hat und mit der Arbeit beginnen kann — unabhängig vom Vertragsunterzeichnungsdatum oder dem Datum der Auftragserteilung.

"Setup Activities" bezeichnet die Bereitstellung der folgenden Informationen durch den/die Kund:in, soweit auf Grundlage der Art der Leistung und der Projektconfiguration zutreffend:

- Zugang zu den relevanten Umgebungen (Produktion und/oder Staging), einschließlich etwaiger Zugangsdaten, Zertifikate oder VPN-Konfigurationen.
- Eine technische Kontaktperson, die während des Audits für Rückfragen zur Verfügung steht.
- Ein Inventar der zu auditierenden Touchpoints (Liste der im Umfang enthaltenen Seiten, Abläufe und Komponenten).
- Etwaige bekannte Einschränkungen oder Restriktionen der Umgebung (z. B. Firewalls, IP-Allowlists, authentifizierungsgeschützte Umgebungen).

Der/die Kund:in ist verpflichtet, mit Accessiway zusammenzuarbeiten, um die Fertigstellung der Setup Activities sicherzustellen. Sollte dies nicht erfolgen, behält sich Accessiway das Recht vor, den Arbeitsbeginn auszusetzen oder zu verschieben, und informiert den/die Kund:in über die Gründe. Die Zeit zwischen der Aufforderung zur Fertigstellung des Setups und dessen tatsächlicher Durchführung wird nicht in den Lieferzeitplan eingerechnet.

2.1 Maximale Setup-Dauer

Accessiway widmet den Setup Activities maximal eine Stunde, die nicht von den Expert Time-Stunden abgezogen wird. Sollten die Setup Activities aufgrund von Umständen, die dem/der Kund:in zuzurechnen sind, mehr Zeit in Anspruch nehmen, werden die überschüssigen Stunden von den verbleibenden Expert Time-Stunden abgezogen. Reichen die verbleibenden Expert Time-Stunden im Rahmen des Vertrags nicht aus, um die Setup Activities abzudecken, werden zusätzliche Stunden erfasst und wie im Vertrag angegeben in Rechnung gestellt. Gleiches gilt für etwaige Reisekosten.

3. Service-Levels (SLA)

3.1 Barrierefreiheits-Audit

Lieferzeit: innerhalb von 21 Werktagen ab dem tatsächlichen Arbeitsbeginn.

3.2 Retest

Innerhalb von 21 Werktagen nach Eingang der vom/von der Kund:in implementierten Korrekturen.

3.3 Barrierefreiheitserklärung

Innerhalb von 21 Werktagen nach Lieferung des abschließenden Audit-Berichts.

3.4 Rechtsunterstützung (Litigation Support)

Accessiway bestätigt den Eingang der Mitteilung bis zum Ende desselben Werktags, an dem sie eingegangen ist, sofern sie bis 15:00 Uhr MEZ eingegangen ist. Nach diesem Zeitpunkt eingegangene Mitteilungen werden bis zum Ende des folgenden Werktags bestätigt.

Die Fristen für die Lösung und das Management hängen von Dritten (Rechtsberatung und Gegenpartei) ab und unterliegen keinem SLA seitens Accessiway.

Der Litigation Support-Service umfasst nicht:

- Entwicklung oder Implementierung von Barrierefreiheitskorrekturen.
- Unterstützung bei Touchpoints, die nicht im Umfang des ursprünglichen Audits enthalten sind.
- Hilfe bei Änderungen, die nach Lieferung des Audit-Berichts an der Website vorgenommen wurden.

3.5 Technischer Support (Expert Time — bis zu drei Stunden)

Expert Time ist ein stündlicher technischer und operativer Unterstützungsservice, der von einem Accessiway Barrierefreiheits-Experten bzw. einer Barrierefreiheits-Expertin per Videoanruf und/oder E-Mail, Chat und/oder Ticketsystem zu mit dem/der Kund:in vereinbarten Themen erbracht wird.

Die Stundennutzung wird von Accessiway erfasst und dem/der Kund:in auf Anfrage mitgeteilt. Nicht genutzte Stunden verfallen bei Vertragsablauf und sind weder übertragbar noch erstattungsfähig. Werden die Stunden vorzeitig aufgebraucht, werden etwaige zusätzliche Aktivitäten separat angeboten und vereinbart.

4. Projektmanagement

Kund:innen des Gold-Pakets wird ein dedizierter Projektmanager bzw. eine dedizierte Projektmanagerin zugewiesen, der/die für die operative Koordination des Projekts und die Pflege der Beziehung zum/zur Kund:in während des gesamten Leistungszeitraums zuständig ist.

Der/die PM ist zuständig für:

- Überwachung des Fortschritts und der Einhaltung vereinbarter Meilensteine.
- Koordination der Kommunikation zwischen dem/der Kund:in und dem technischen Team von Accessiway.
- Proaktive Meldung von Problemen oder Verzögerungen.
- Bearbeitung der operativen Anfragen des/der Kund:in während des Projekts.

Reaktionszeit: Der/die PM garantiert eine Antwort auf Anfragen des/der Kund:in bis zum Ende desselben Werktags, an dem die Kommunikation eingegangen ist, sofern sie bis 15:00 Uhr MEZ eingegangen ist. Nach diesem Zeitpunkt eingegangene Kommunikationen werden bis zum Ende des folgenden Werktags bearbeitet.

Der PM-Service umfasst keine tiefgehende technische Beratung, die in den Bereich Expert Time fällt, und keine technischen Governance-Aktivitäten.

5. Kommunikation von Verzögerungen

Sollte Accessiway aus internen Gründen nicht in der Lage sein, die genannten Fristen einzuhalten, wird der/die PM dem/der Kund:in vor dem ursprünglichen Fälligkeitsdatum proaktiv eine überarbeitete Lieferschätzung mit Begründung für die Verzögerung mitteilen.

6. Haftungsbeschränkung — Falsch-Positive und Audit-Umfang

Der Audit wird gemäß den zum Zeitpunkt der Durchführung geltenden Methoden und technischen Standards (z. B. WCAG 2.1/2.2) unter Einsatz eines kombinierten automatisierten und manuellen Prüfansatzes durchgeführt. Die Ergebnisse stellen eine technische Bewertung zu einem bestimmten Zeitpunkt und innerhalb eines definierten Umfangs dar — sie begründen keine absolute Garantie der rechtlichen Konformität oder eine Zertifizierung.

Accessiway kann nicht haftbar gemacht werden für:

- Falsch-Positive und Abweichungen zwischen Tools: Audit-Ergebnisse werden durch eine Kombination aus automatisierten Tools und manueller Prüfung nach der spezifischen Methodik von Accessiway erstellt. Verschiedene Analysetools können unterschiedliche Nichtkonformitäten erkennen, was keinen Fehler seitens Accessiway darstellt. Der/die Kund:in erkennt an, dass kein universeller Ausgabestandard für verschiedene Barrierefreiheitsprüfertools existiert und dass etwaige Abweichungen im Vergleich zu Bewertungen mit Drittanbieter- oder anderen Tools für sich genommen keine Grundlage für die Anfechtung der gelieferten Ergebnisse darstellen.
- Dynamische und nutzergenerierte Inhalte: Elemente der Website, die sich im Laufe der Zeit ändern oder von Endnutzer:innen erstellt werden und vom/von der Kund:in nicht direkt steuerbar sind.
- Regulatorische Änderungen: Aktualisierungen von Gesetzen, Vorschriften oder Leitlinien, die nach dem Datum der Berichtslieferung eingeführt wurden.
- Nachträgliche Änderungen: Etwaige Änderungen, die der/die Kund:in nach Lieferung des Berichts an der Website vornimmt und die die Ergebnisse der Analyse verändern, entkräften oder widerlegen könnten.
- Nicht im Umfang enthaltene Umgebungen: Seiten, Abläufe oder Komponenten, die nicht ausdrücklich im beim Kickoff vereinbarten Touchpoint-Inventar enthalten sind.