

# Technischer Anhang

Service für barrierefreie PDF

# Access

## Technischer Anhang Service für barrierefreie PDF

### 1. Überblick über den Service

- 1.1. Um die Zugänglichkeit von Websites zu verbessern und Kunden bei der Einhaltung von Industriestandards zu unterstützen, bietet Accessiway den Service für barrierefreie PDF an (im Folgenden "Service") an.
- 1.2. Der Service zielt darauf ab, PDF-Dateien von Kunden in barrierefreie Dokumente umzuwandeln, die den PDF/UA-Standards entsprechen.
- 1.3. Je nach spezifischem Bedarf stellt Accessiway seinen Kunden Token-Pakete für die Bearbeitung von PDF Dokumenten zur Verfügung.

### 2. Arten des Service

Dienstleistung	Beschreibung
PDF - 200 Token	Bearbeitung von 200 PDF-Seiten gemäß PDF/UA.
PDF - 500 Token	Bearbeitung von 500 PDF-Seiten gemäß PDF/UA.
PDF - 1000 Token	Bearbeitung von 1000 PDF-Seiten gemäß PDF/UA.
PDF - 2000 Token	Bearbeitung von 2000 PDF-Seiten gemäß PDF/UA.
PDF - 5000 Token	Bearbeitung von 5000 PDF-Seiten gemäß PDF/UA.
PDF - Maßgeschneiderte Lösung (über 5000 Token)	Individuelle Bearbeitung für Projekte mit mehr als 5000 Seiten gemäß PDF/UA.

### 3. Token-Pakete für die Dokumentensanierung

- 3.1. Accessiway bietet seinen Kunden Token-Pakete für die manuelle Sanierung von PDF-Dokumenten an, die auf die spezifischen Anforderungen der Barrierefreiheit zugeschnitten sind.

- 3.2.** Jeder Token entspricht einem Guthaben, das Sie dazu berechtigt, eine A4-Seite von geschulten Fachleuten bearbeiten zu lassen. Die Dokumente werden gemäß den Barrierefreiheitsstandards PDF/UA bearbeitet.
- 3.3.** Zum Zeitpunkt des Kaufs wählt der Kunde ein Token-Paket aus, das von Accessiway bei jeder Einsendung einer Datei schrittweise aufgebraucht wird. Token, die bis zum Ende des Kalenderjahres nicht verwendet wurden, gelten als abgelaufen und sind nicht mehr verwendbar.
- 3.4.** Der Kunde kann die zu behebenden PDFs an die E-Mail-Adresse [pdf@accessiway.com](mailto:pdf@accessiway.com) senden. Sollte die Anzahl der verfügbaren Token nicht ausreichen, um die Sanierung abzuschließen, informiert Accessiway den Kunden über die Notwendigkeit, ein zusätzliches Paket zu erwerben.
- 3.5.** Für besonders komplexe Dokumente behält sich AccessiWay das Recht vor, abweichende Tarife anzuwenden. Dies betrifft z. B.:
  - i. Mit Grafiksoftware erstellte Dateien
  - ii. Digitale Magazine & Publikationen
  - iii. PDFs mit vielen Bildern
  - iv. Dokumente aus Scans oder OCR-Verarbeitung
- 3.6.** Preisabweichungen werden vorab mitgeteilt und die Bearbeitung erfolgt erst nach schriftlicher Zustimmung des Kunden.
- 3.7.** Der Kunde verpflichtet sich, keine Dateien mit personenbezogenen oder sensiblen Daten zu senden. Ist dies nicht vermeidbar, muss der Kunde Accessiway umgehend via [legal.de@accessiway.com](mailto:legal.de@accessiway.com) informieren, damit ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung aufgesetzt werden kann.
- 3.8.** Der Kunde darf den Vertrag sowie die vorgesehenen Rechte und Pflichten nicht an Dritte abtreten.
- 3.9.** Accessiway behält sich das Recht vor, sich bei der Durchführung der geplanten Sanierungstätigkeiten der Mitwirkung von Dritten zu bedienen.

# Service Level Agreement

## PDF-Barrierefreiheits-Service – PDF/UA

### 1. Gegenstand

- 1.1. Dieses Dokument definiert die von AccessiWay garantierten Serviceniveaus bei der Erbringung des PDF-Barrierefreiheits-Service, der darauf abzielt, Dokumente gemäß dem PDF/UA-Standard barrierefrei zu gestalten. Es ist integraler Bestandteil der Technischen Anlage zum Servicevertrag.

### 2. Definitionen

Begriff	Definition
Token	Krediteinheit, die der Barrierefreiheitsaufbereitung einer DIN-A4-Seite im Standardformat entspricht
Kritische Priorität	Höchste Dringlichkeitsstufe mit den kürzesten im Rahmen dieses SLA garantierten Lieferzeiten
Hohe Priorität	Mittlere Dringlichkeitsstufe mit kürzeren Fristen gegenüber der Normalen Priorität
Normale Priorität	Standard-Dringlichkeitsstufe, die bei fehlender anderweitiger Angabe angewendet wird
Arbeitsstunde	Stunde zwischen 09:00 und 18:00 Uhr MEZ/MESZ, Montag bis Freitag, nationale Feiertage ausgenommen
Bearbeitungsbeginn	Zeitpunkt, zu dem AccessiWay dem Kunden die Übernahme des Dokuments und die Verfügbarkeit der erforderlichen Token bestätigt

### 3. Lieferzeiten

- 3.1. Die angegebenen Fristen beginnen mit dem Bearbeitungsbeginn und werden in Arbeitsstunden bzw. Arbeitstagen ausgedrückt.

Priorität	Dokumentgröße	Maximale Lieferzeit	Token
Kritisch	Bis zu 9 Seiten	24 Arbeitsstunden	200 %
	10 bis 49 Seiten	48 Arbeitsstunden	200 %
	50 bis 99 Seiten	72 Arbeitsstunden	200 %
	100 bis 199 Seiten	96 Arbeitsstunden	200 %
Hoch	Bis zu 9 Seiten	48 Arbeitsstunden	150 %
	10 bis 49 Seiten	72 Arbeitsstunden	150 %
	50 bis 99 Seiten	96 Arbeitsstunden	150 %
Normal	Bis zu 499 Seiten	10 Arbeitstage	100 %

- 3.2. Bei Dokumenten mit mehr als 500 Seiten oder Projekten, die mehr als 5.000 Token erfordern, werden die Lieferzeiten zwischen den Parteien vereinbart.
- 3.3. Liegt keine ausdrückliche Angabe des Kunden vor, wird das Dokument mit Normaler Priorität bearbeitet.

### 4. Betriebsverfahren

- 4.1. **Dokumentenübermittlung** — Der Kunde sendet die zu bearbeitenden PDF-Dateien an [pdf@accessiway.com](mailto:pdf@accessiway.com) und gibt dabei die gewünschte Priorität sowie die Seitenanzahl an, sofern keine abweichenden Modalitäten vereinbart wurden.
- 4.2. **4.2 Auftragsannahme** — AccessiWay bestätigt den Eingang und die Übernahme innerhalb eines Arbeitstages, prüft die Verfügbarkeit der Token und meldet etwaige Bedingungen, die den Bearbeitungsbeginn verzögern könnten. Sollte die Anfrage eine besondere Komplexität aufweisen, können die Reaktionszeiten variieren. In diesem Fall verpflichtet sich AccessiWay, den Kunden unverzüglich zu informieren.

- 4.3. **4.3 Unzureichende Token** — Reicht das verfügbare Guthaben für die vollständige Barrierefreiheitsaufbereitung nicht aus, informiert AccessiWay den Kunden unverzüglich. Der Bearbeitungsbeginn gilt ab der Bestätigung der Guthabenaufstockung.
- 4.4. **4.4 Komplexe Dokumente** — Bei Dokumenten mit besonderen technischen Anforderungen (wie mit Grafiksoftware erstellte Dateien, digitale Zeitschriften, bildreiche Dokumente oder gescannte/OCR-verarbeitete Dokumente) kann AccessiWay einen Token-Verbrauch von mehr als einer Einheit pro Seite anwenden. Jede Abweichung von den Standardbedingungen wird dem Kunden vorab mitgeteilt; die Bearbeitung beginnt erst nach schriftlicher Genehmigung.

## 5. Ausschlüsse

- 5.1. Die garantierten Lieferzeiten gelten nicht in folgenden Fällen:
- 5.1.1. Aussetzung der Bearbeitung in Erwartung einer schriftlichen Genehmigung bei Kosten- oder Token-Änderungen;
  - 5.1.2. Unzureichende Token, die nicht innerhalb der mitgeteilten Fristen aufgestockt werden;
  - 5.1.3. Dokumente mit personenbezogenen Daten oder besonderen Datenkategorien, solange das Verfahren zur Benennung als Auftragsverarbeiter noch nicht abgeschlossen ist;
  - 5.1.4. Fälle höherer Gewalt oder Ereignisse, die AccessiWay nicht zuzurechnen sind.

## 6. Überwachung

- 6.1. AccessiWay verpflichtet sich, den Kunden mindestens 24 Arbeitsstunden im Voraus zu benachrichtigen, wenn das Risiko einer Überschreitung der Lieferzeiten besteht. Auf Anfrage stellt AccessiWay einen periodischen Bericht über den Stand des verbleibenden Token-Guthabens und der abgeschlossenen Bearbeitungen zur Verfügung.

## 7. Verfall der Token

- 7.1. Token, die bis zum Ablauf der jährlichen Vertragslaufzeit nicht verwendet wurden, gelten als verfallen und können nicht mehr genutzt werden, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung zwischen den Parteien getroffen wurde.

