

Erklärung zur Barrierefreiheit

Die JAM Software GmbH ist bestrebt, ihre digitalen Angebote im Einklang mit dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) sowie den zugrunde liegenden Anforderungen der BITV 2.0, EN 301 549 und den Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.2, Konformitätsstufe AA) barrierefrei zu gestalten. Diese Erklärung beschreibt den aktuellen Stand der Barrierefreiheit auf Grundlage einer im Jahr 2026 durchgeführten Prüfung.

Geltungsbereich

Diese Erklärung gilt für die folgenden digitalen Angebote von JAM Software GmbH:

- **www.jam-software.com** – die öffentliche Unternehmens- und Produktwebsite
- **customers.jam-software.de** – der Kunden- und Lizenzbereich (Login, Lizenzverwaltung, Bestell- und Zahlungsprozesse)
- **knowledgebase.jam-software.com** – die Wissensdatenbank und Supportinhalte

Konformitätsstatus

Die genannten Angebote sind **teilweise mit den Anforderungen der BITV 2.0 / EN 301 549 (WCAG 2.2, Stufe AA) vereinbar**.

Grundlage dieser Einschätzung ist eine manuelle Prüfung, bei der Barrieren identifiziert wurden, die sich über alle vier Prinzipien der WCAG (Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit, Robustheit) verteilen. Eine vollständige Übersicht der nicht barrierefreien Inhalte findet sich im nachfolgenden Abschnitt.

Die JAM Software GmbH arbeitet an der schrittweisen Behebung der festgestellten Barrieren, priorisiert nach Schweregrad und Nutzungshäufigkeit der betroffenen Bereiche.

Nicht barrierefreie Inhalte

Die nachfolgend aufgeführten Inhalte sind aus den genannten Gründen noch nicht bzw. nicht vollständig barrierefrei. Die Angaben in Klammern verweisen auf die jeweilige WCAG-Erfolgskriteriums- bzw. BITV/EN-301-549-Referenznummer.

Textalternativen

- **Alternativtext für Bedienelemente** (1.1.1 (A) / 9.1.1.1a) – Bei mehreren Produkt- und Symbol-Links wiederholt der Alternativtext den unmittelbar nebenstehenden sichtbaren Text, wodurch Screenreader-Nutzende Inhalte doppelt vorgelesen bekommen.
- **Alternativtexte für Grafiken und Objekte** (1.1.1 (A) / 9.1.1.1b) – Mehrere Symbole (z. B. zu Abonnement, Menge, automatischer Verlängerung, Passwort-Anzeige) besitzen keinen oder keinen aussagekräftigen Alternativtext.

- **Leere Alt-Attribute** (1.1.1 (A) / 9.1.1.1c) – Einzelne Bildbeschreibungen sind redundant oder rein technisch und ohne verständlichen Inhalt.

Zeitbasierte Medien

- **Alternativen für reine Audio- und Videoinhalte** (1.2.1 (A) / 9.1.2.1) – Für einige Videos fehlt eine Text- oder Audioalternative der visuellen Inhalte.
- **Audiodeskription oder Volltextalternative für Videos** (1.2.3 (A) / 9.1.2.3) – Einige Anleitungsvideos zeigt zentrale Handlungsschritte nur im Bild, ohne gesprochene Beschreibung oder Textfassung.
- **Aufgezeichnete Videos mit Untertitel** (1.2.2 (A) / 9.1.2.2) – Einige Videos verfügt über keine zuschaltbaren Untertitel.

Videofähigkeiten

- **Bedienelemente für Untertitel und Audiodeskription** (7.3) – Untertitel und Audiodeskription sind, anders als die übrigen Steuerelemente des Videoplayers, nicht vorhanden.
- **Erhaltung von Untertiteln** (7.1.2003) – Bei einem herunterladbaren Video ist nicht sichergestellt, dass nachträglich ergänzte Untertitel auch in der heruntergeladenen Fassung erhalten bleiben.

Anpassbarkeit

- **HTML-Strukturelemente für Listen** (1.3.1 (A) / 9.1.3.1b) – Produkt- und Kategorielisten sind nur optisch, nicht aber technisch als Liste ausgezeichnet.
- **HTML-Strukturelemente für Überschriften** (1.3.1 (A) / 9.1.3.1a) – Überschriftenebenen sind teilweise nicht in logischer Reihenfolge verschachtelt.
- **HTML-Strukturelemente für Zitate** (1.3.1 (A) / 9.1.3.1c) – Kundenstimmen sind nicht als Zitat ausgezeichnet.
- **Inhalt gegliedert** (1.3.1 (A) / 9.1.3.1d) – Einzelne Hinweistexte und Statusangaben sind nicht als eigenständige, semantisch hervorgehobene Inhalte ausgezeichnet.
- **Sinnvolle Reihenfolge** (1.3.2 (A) / 9.1.3.2) – Die Lesereihenfolge im Code weicht an einzelnen Stellen (z. B. Brotkrumen-Navigation) von der visuellen Anordnung ab.
- **Beschriftung von Formularelementen programmatisch ermittelbar** (1.3.1 (A) / 9.1.3.1h) – Mehreren Formularfeldern (u. a. Kundennachricht, Referenznummer, abweichende Lizenzadresse, Login) fehlt eine fest zugeordnete, programmatisch erkennbare Beschriftung.
- **Eingabefelder zu Nutzerdaten vermitteln den Zweck** (1.3.5 (AA) / 9.1.3.5) – Felder wie Firmenname, Adresse oder Login-Daten sind nicht für automatisches Ausfüllen durch den Browser vorbereitet.

Unterscheidbarkeit

- **Kontraste von Texten ausreichend** (1.4.3 (AA) / 9.1.4.3) – An zahlreichen Stellen (z. B. Links innerhalb aufgeklappter FAQ-Antworten) unterschreitet der Textkontrast die erforderlichen Mindestwerte.

- **Text auf 200 % vergrößerbar** (1.4.4 (AA) / 9.1.4.4) – Bei starker Vergrößerung verdeckt die fixierte Kopfzeile Textinhalte, und einzelne Navigationspunkte werden abgeschnitten.
- **Kontraste von Grafiken und grafischen Bedienelementen ausreichend** (1.4.11 (AA) / 9.1.4.11) – Rahmen von Eingabefeldern sowie mehrere Icons (Mobilmenü, Social-Media, Chat) weisen zu geringen Kontrast auf.
- **Inhalte brechen um** (1.4.10 (AA) / 9.1.4.10) – Auf schmalen Bildschirmen bzw. bei starker Vergrößerung ist horizontales Scrollen erforderlich (u. a. Bestellübersicht, Zahlungsartauswahl, Adressfelder).
- **Ohne Farben nutzbar** (1.4.1 (A) / 9.1.4.1) – Informationen wie ausgewählte Zahlungsart, erfüllte Passwortanforderungen, Pflichtfelder, Links oder der aktive Menüpunkt werden teilweise ausschließlich farblich vermittelt.
- **Schriftgrafiken** (1.4.5 (AA) / 9.1.4.5) – Eine Überschrift ist als Bild statt als echter Text eingebunden.
- **Eingeblendete Inhalte bedienbar** (1.4.13 (AA) / 9.1.4.13) – Per Fokus geöffnete Untermenüs lassen sich nicht schließen, ohne den Fokus vollständig zu verlassen.

Tastaturbedienbarkeit

- **Ohne Maus nutzbar** (2.1.1 (A) / 9.2.1.1) – Aufklappbare FAQ-Bereiche sind ausschließlich per Maus bedienbar, da entsprechende Elemente nicht fokussierbar sind und keine Tastatur-Event-Handler besitzen.
- **Keine Tastaturfalle** (2.1.2 (A) / 9.2.1.2) – An einigen Stellen bleibt der Tastaturfokus hängen, sodass eine weitere Bedienung per Tastatur nicht möglich ist.

Navigierbarkeit

- **Aussagekräftige Linktexte** (2.4.4 (A) / 9.2.4.4) – Mehrere Links (u. a. Warenkorb, Benutzerkonto, Social-Media-Links) bestehen nur aus einem Symbol ohne erläuternden Text.
- **Bereiche überspringbar** (2.4.1 (A) / 9.2.4.1) – Der Sprunglink zum Hauptinhalt ist bei Fokus nicht sichtbar, zudem sind mehrere Navigationsbereiche nicht eindeutig benannt.
- **Aussagekräftige Überschriften und Beschriftungen** (2.4.6 (AA) / 9.2.4.6) – Einzelne Links und Symbole (u. a. Sprachumschaltung) sind unzureichend oder fehlerhaft beschriftet.
- **Schlüssige Fokus-Reihenfolge bei der Tastaturbedienung** (2.4.3 (A) / 9.2.4.3) – Unsichtbare Untermenüpunkte sind teilweise dennoch per Tastatur fokussierbar.
- **Aktuelle Position des Fokus deutlich** (2.4.7 (AA) / 9.2.4.7) – Der Fokus ist bei einzelnen Links im Lizenzbereich visuell kaum erkennbar.
- **Sinnvolle Titel** (2.4.2 (A) / 9.2.4.2) – Seitentitel im Kundenbereich unterscheiden sich zwischen verschiedenen Unterseiten nicht.
- **Alternative Zugangswege** (2.4.5 (AA) / 9.2.4.5) – Es steht nur ein Weg zum Auffinden von Inhalten zur Verfügung (z. B. keine Suchfunktion).
- **Fokus nicht verdeckt (Minimum)** (2.4.11 (AA) / 9.2.4.11) – Die fixierte Kopfzeile verdeckt beim Scrollen per Tastatur fokussierte Elemente.

Eingabemodalitäten

- **Zielgröße (Minimum)** (2.5.8 (AA) / 9.2.5.8) – Einzelne Links in der Kopfzeile (z. B. Kontaktformular, Sprachwechsel) unterschreiten voraussichtlich die empfohlene Mindestgröße für Klickflächen.

Lesbarkeit

- **Anderssprachige Wörter und Abschnitte ausgezeichnet** (3.1.2 (AA) / 9.3.1.2) – Einige fremdsprachige Wörter sind nicht mit der korrekten Sprache ausgezeichnet.

Vorhersehbarkeit

- **Konsistente Bezeichnung** (3.2.4 (AA) / 9.3.2.4) – Gleiche Ziele (z. B. Kontakt- oder Shop-Link) werden an unterschiedlichen Stellen unterschiedlich benannt.
- **Keine unerwartete Kontextänderung bei Eingabe** (3.2.2 (A) / 9.3.2.2) – Bestimmte Eingaben (Land, USt-ID, abweichende E-Mail) lösen unangekündigt größere Seitenänderungen aus.

Eingabeunterstützung

- **Beschriftungen von Formularelementen vorhanden** (3.3.2 (A) / 9.3.3.2) – Mehrere Felder besitzen nur einen verschwindenden Platzhaltertext statt einer dauerhaften Beschriftung; Pflichtfelder sind nicht klar gekennzeichnet.
- **Hilfe bei Fehlern** (3.3.3 (AA) / 9.3.3.3) – Fehlerhinweise bei Eingabefeldern sind nicht klar und verständlich zugeordnet.
- **Fehlermeldung bei Formularen** (3.3.1 (A) / 9.3.3.1) – Fehlermeldungen sind nicht zuverlässig mit dem jeweils betroffenen Feld verknüpft.

Kompatibilität

- **Name, Rolle, Wert verfügbar** (4.1.2 (A) / 9.4.1.2) – Einzelne Bedienelemente (z. B. Pfeil-Symbol zum Blättern in der FAQ-Liste) besitzen keinen für Screenreader erkennbaren Namen.
- **Statusmeldungen programmatisch verfügbar** (4.1.3 (AA) / 9.4.1.3) – Fortschritt und Ergebnis einer Suche werden nicht automatisch an assistive Technologien gemeldet.

Benutzerpräferenzen

- **Benutzerdefinierte Einstellungen** (11.7) – Mehrere Bedienelemente sind nur bei Standardfarben und -schriftart gut erkennbar und beeinträchtigen dadurch Nutzer mit individuellen Anzeigeeinstellungen.

Dokumentation und Support

- **Barrierefreie Dokumentation** (12.1.2002) – Dokumente wie Lizenzunterlagen werden ausschließlich als PDF ohne barrierefrei lesbare Webversion bereitgestellt.

- **Effektive Kommunikation** (12.2.2003) – Für den technischen Support steht nur ein Kontaktformular zur Verfügung; alternative Kontaktwege (Telefon, E-Mail, Chat) fehlen bzw. sind nicht leicht genug auffindbar.
- **Vom Support bereitgestellte Dokumentation** (12.2.2004) – Auf der Support-Seite sind Überschriftenreihenfolge, Suchformular-Bedienung und eine Bildbeschreibung fehlerhaft.

Feedback-Mechanismus

Sollten Ihnen weitere Barrieren auf einem der oben genannten Angebote auffallen, freuen wir uns über Ihre Rückmeldung. Bitte kontaktieren Sie uns:

JAM Software GmbH
Am Wissenschaftspark 26
54296 Trier
E-Mail: barrierefreiheit@jam-software.de

Bitte beschreiben Sie möglichst genau, auf welcher Seite und bei welcher Funktion die Barriere aufgetreten ist. Wir bemühen uns, Ihnen innerhalb angemessener Frist zu antworten und die gemeldete Barriere zu prüfen.

Schlichtungsverfahren

Führt die Kontaktaufnahme über den oben genannten Feedback-Mechanismus nicht zu einer zufriedenstellenden Lösung, können Sie sich an die Schlichtungsstelle nach § 16 BGG wenden:

Schlichtungsstelle nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) Web:
www.schlichtungsstelle-bgg.de

Direkt kontaktieren können Sie die Schlichtungsstelle BGG unter
info@schlichtungsstelle-bgg.de.

Das Schlichtungsverfahren ist für Sie kostenfrei. Eine anwaltliche Vertretung ist nicht erforderlich.