

Gesamtarbeitsvertrag Contact- und Callcenter-Branche

zwischen


contactswiss

Kolumbanstrasse 2

Postfach 148

CH-9008 St.Gallen

und

 **syndicom**

Gewerkschaft Medien und Kommunikation

Monbijoustrasse 33

CH-3001 Bern

Inhaltsverzeichnis

1. Grundsatz	Seite	2
2. Allgemeine Bestimmungen		2
2.1. Betrieblicher und beruflicher Geltungsbereich		2
2.2. Persönlicher Geltungsbereich		2
3. Sozialpartnerschaft		2
3.1. Ziel und Zweck		2
3.2. Allgemeinverbindlichkeit		2
3.3. Solidaritätsbeitrag		2
3.4. Verwaltung Solidaritätsbeitrag		2
3.5. Paritätischer Fond		2
4. Schuldrechtliche Bestimmungen		3
4.1. Grundsatz		3
4.2. Verpflichtung		3
4.3. Sozialplan		3
4.4. Lohnverhandlungen		3
4.5. Schiedsgericht		3
4.6. Personalvertretung		3
5. Normative Bestimmungen		4
5.1. Arbeitsvertrag		4
5.2. Probezeit		4
5.3. Befristete Arbeitsverhältnisse		4
5.4. Beendigung des Arbeitsverhältnis		4
5.5. Kündigungsfristen		4
5.6. Arbeitszeugnis		4
5.7. Arbeitszeit		5
5.8. Pause		5
5.9. Wöchentliche Höchstarbeitszeit		5
5.10. Lohn- und Zeitzuschläge		5
5.11. Zuschlag für Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit		5
5.12. Zuschlag für Mehrarbeitszeit		5
5.13. Lohn		5
5.14. Lohnstruktur		6
5.15. Kinder- und Ausbildungszulagen		6
5.16. Spesen		6
5.17. Ferien		6
5.18. Feiertage		6
5.19. Bezahlte Absenzen		6
5.20. Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall		6
5.21. Mutterschaftsurlaub		6
5.22. Benachrichtigung / Arzzeugnis		7
5.23. Militär-, Zivilschutz oder ziviler Ersatzdienst		7
5.23.1.1.1. Grundausbildung		7
5.23.1.1.2. Zivildienst und Durchdiener		7
5.23.1.1.3. Übrige obligatorische Dienstpflichten		7
5.23.1.1.4. Gleichstellung der Dienstpflichten		7
5.23.1.1.5. EO-Leistungen		7
5.24. Tod des Arbeitnehmenden		7
5.25. Weiterbildung		7
5.26. Gewerkschaftsurlaub		7
6. Inkrafttreten und Vertragsdauer		8

1. Grundsatz

Die Vertragsparteien sind der Überzeugung, die künftigen im Contact Center Branche sich stellenden Aufgaben am besten dadurch lösen zu können, dass sie die gemeinsamen und getragenen Gedanken einer echten Sozialpartnerschaft angehen. Zu diesem Zweck und im Bestreben, einer Vollbeschäftigung in der Contact Center Branche zu erhalten sowie den Arbeitsfrieden zu wahren, verpflichten sie sich, sich gegenseitig nach Treu und Glauben zu unterstützen. Mitarbeitende dürfen aufgrund persönlicher Merkmale wie Geschlecht, Herkunft, Sprache usw. weder direkt noch indirekt benachteiligt werden, namentlich nicht unter Berufung auf Zivilstand, auf die familiäre Situation oder auf eine Schwangerschaft. Das Diskriminierungsverbot gilt insbesondere für die Stellenausschreibung, Anstellung, Aufgabenzuteilung, Gestaltung von Arbeitsbedingungen, Entlohnung, Aus- und Weiterbildung, Beförderung und Entlassung. Angemessene Massnahmen zur Verwirklichung der tatsächlichen Gleichstellung stellen keine Diskriminierung dar. Die Arbeitgeberin achtet auf Wahrung der persönlichen Integrität ihrer Mitarbeitenden am Arbeitsplatz. Sie verpflichtet ihre Mitarbeitenden, die Würde von Frauen und Männern am Arbeitsplatz, insbesondere in sexueller Hinsicht, zu respektieren.

Die Vertragsparteien respektieren die Koalitionsfreiheit. Durch den Vollzug dieses Gesamtarbeitsvertrages darf die Koalitionsfreiheit (Freiheit der Zugehörigkeit oder Nichtzugehörigkeit zu einem der vertragsschliessenden Berufsverbände) nicht verletzt werden.

2. Allgemeine Bestimmungen

2.1. Betrieblicher und beruflicher Geltungsbereich

Der Gesamtarbeitsvertrag (GAV) gilt für alle Unternehmungen, die Contact Center Dienstleistungen (Inbound, Outbound; Back-Office, E-Mail Chat, Fax, weitere Kommunikationskanäle) anbieten.

2.2. Persönlicher Geltungsbereich

Der GAV gilt für alle Arbeitnehmende in den unter Punkt 5.14 beschriebenen Funktionen

3. Sozialpartnerschaft

3.1. Ziel und Zweck

Der vorliegende GAV hat im Interesse der Vertragspartner zum Ziel: in gemeinsamer Verantwortung zeitgemässe Arbeits- und Anstellungsbedingungen festzulegen, die Arbeitsplätze sowie die soziale und wirtschaftliche Entwicklung der Branche zu sichern, die Gleichstellung und Gleichbehandlung der Arbeitnehmenden sicherzustellen, eine nachhaltige Sozialpartnerschaft zu verfolgen und die Zusammenarbeit unter den Vertragsparteien zu festigen und Massnahmen zur Konfliktbewältigung festzulegen.

3.2. Allgemeinverbindlichkeit

Die Vertragsparteien streben für den vorliegenden Gesamtarbeitsvertrag die Allgemeinverbindlichkeit an .

3.3. Solidaritätsbeitrag

Die Arbeitgeberin erhebt von den Mitarbeitenden im Geltungsbereich des GAV einen Solidaritätsbeitrag von monatlich (per Lohnabzug) Fr. 20.– bei einem Beschäftigungsgrad von über 50% und von Fr. 10.– bei einem Beschäftigungsgrad von unter 50%.

3.4. Verwaltung Solidaritätsbeitrag

10. Die Solidaritätsbeiträge werden in einen Fonds eingelegt der von den GAV-Parteien paritätisch verwaltet wird.

3.5. Paritätischer Fond

Aus dem Fond können personalseitige Aufwendungen, Erarbeitung, Erneuerung oder Vollzug dieses GAV finanziert werden sowie Weiterbildungsbeiträge an Mitarbeitende geleistet werden die dem persönlichen Geltungsbereich des GAV unterstehen. Weiteres regelt das Reglement.

4. Schuldrechtliche Bestimmungen

4.1. Grundsatz

Im Interesse der Erhaltung des Arbeitsfriedens der Förderung des guten Einvernehmens zwischen Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden sowie der Pflege der Zusammenarbeit zwischen den vertragsschliessenden Parteien anerkennen sich die Vertragsparteien gegenseitig als zuständig für die Behandlung und Ordnung der Arbeitsbedingungen der Arbeitnehmenden.

4.2. Verpflichtung

Die Vertragsparteien vereinbaren im Sinne von Artikel 357b Obligationenrecht (OR), dass ihnen gemeinsam ein Anspruch auf die Einhaltung dieses Vertrages gegenüber den unterstellten Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden zusteht.

4.3. Sozialplan

Müssen aus nicht in der Person des Mitarbeitenden liegenden Anlüssen Massentlassungen oder Kündigungen in grösserer Anzahl (50 Mitarbeitende) bzw. Versetzungen an andere Betriebsorte ausgesprochen oder in grösserer Anzahl in Aussicht genommen werden, so sind mit syndicom frühzeitig Verhandlungen über den Abschluss eines Sozialplanes zur Verminderung und Vermeidung von nachteiligen Auswirkungen auf die betroffenen Mitarbeitenden aufzunehmen.

4.4. Lohnverhandlungen

Jede GAV-Partei kann bis 30. September jeden Jahres Verhandlungen über Lohnanpassungen in den Funktionsstufen per 1. Januar des Folgejahrs verlangen

Allfällige Lohnverhandlungen zwischen den Vertragsparteien finden jeweils im 4. Quartal statt. Kriterien für die Lohnverhandlungen (Lohnanpassung) sind der Produktivitätsfortschritt, der Unternehmenserfolg, das Marktgeschehen sowie die Entwicklung der Lebenshaltungskosten (Teuerung). Eine Lohnanpassung wird jedes Jahr zwischen den GAV-Parteien verhandelt. Die Lohnanpassung erfolgt auf dem individuellen Grundlohn.

Einigen sich die GAV-Parteien nicht, kann jede GAV-Partei bis 31. Januar das Schiedsgericht anrufen.

Referenz für die Teuerung ist die Entwicklung des Landesindex der Konsumentenpreise (LIK) per Monat Oktober.

4.5. Schiedsgericht

Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den vertragsschliessenden Parteien streben die Beteiligten in unmittelbaren Verhandlungen eine Einigung an. Kann keine Einigung erzielt werden, fällt ein Schiedsgericht den Entscheid. Die Parteien bestimmen ihre Schiedsrichter selber.

Das Schiedsgericht besteht aus mindestens drei Mitgliedern. Der Vorsitz wird von den Vertragspartnern gemeinsam bestimmt. Im Übrigen sind die Vertragsparteien im Schiedsgericht paritätisch vertreten. Die Kosten aus dem Verfahren werden gemäss Kostenentscheid des Schiedsgerichts durch die Vertragspartner getragen.

4.6. Personalvertretung

Die Angestellten haben das Recht in Anlehnung an die gesetzlichen Bestimmungen eine Personalvertretung zu gründen

5. Normative Bestimmungen

5.1. Arbeitsvertrag

Der Arbeitgeber schliesst mit allen Arbeitnehmer im Geltungsbereich des GAV einen schriftlichen Einzelarbeitsvertrag (EAV) ab. Der GAV und die allgemeinen Anstellungsbedingungen sind integrierende Vertragsbestandteile des EAV.

Jede Änderung des GAV bewirkt automatisch die Anpassung des EAV.

Der EAV regelt mindestens:

- die Funktion und den Tätigkeitsbereich,
- den Beginn des Arbeitsverhältnisses resp. die Dauer bei befristeten Arbeitsverhältnissen,
- den Beschäftigungsgrad,
- den Grundlohn und weitere Lohnzuschläge
- den Arbeitsort.

5.2. Probezeit

Die ersten drei Monate der Anstellung gelten als Probezeit. Eine kürzere Probezeit kann schriftlich vereinbart werden.

Gemäss Art. 335b Abs. 3 OR wird die Probezeit verlängert, wenn eine tatsächliche Verkürzung infolge Krankheit, Unfall oder der Erfüllung einer nicht freiwilligen gesetzlichen Pflicht (z.B. Militärdienst) vorliegt.

5.3. Befristete Arbeitsverhältnisse

Der befristete EAV kann nur einmal mit Festlegung eines neuen Endtermins verlängert werden. Befristete Arbeitsverhältnisse werden bei der Berechnung der Anstellungsdauer angerechnet, es sei denn, es liegt ein Unterbruch von mehr als zwölf Monaten vor. Die maximale Befristung darf 1 Jahr nicht überschreiten

5.4. Beendigung des Arbeitsverhältnisses / Kündigungsfristen

Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Nach Ablauf der Probezeit ist die Kündigung eines unbefristeten Arbeitsvertrages durch die Arbeitgeberin auf Verlangen schriftlich zu begründen.

5.5. Kündigungsfristen

Das unbefristete Arbeitsverhältnis kann von beiden Parteien unter Einhaltung nachstehender Kündigungsfristen wie folgt gekündigt werden:

- Während der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von 7 Tagen auf einen beliebigen Zeitpunkt
- Nach Ablauf der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat auf das Ende eines Monats
- Kündigungsfrist: 1 Monat

5.6. Arbeitszeugnis

Der Arbeitnehmer kann jederzeit von der Arbeitgeberin ein Zeugnis verlangen, das sich über Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses sowie über die Leistungen und sein Verhalten ausspricht.

Auf Verlangen des Arbeitnehmers hat sich das Zeugnis auf Angaben über die Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses zu beschränken.

Während der Probezeit wird eine Arbeitsbestätigung ausgestellt

Das Arbeitszeugnis ist uncodiert auszustellen.

5.7. Arbeitszeit

Die Normalarbeitszeit von vollzeitbeschäftigten Mitarbeitern beträgt durchschnittlich 42 Stunden pro Woche, basierend auf einer 5-Tage-Woche (8.4 Stunden pro Tag). Bei betrieblichen Erfordernissen kann die Arbeitswoche auch auf 6 Tage ausgedehnt werden, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben.

Die Einsatzplanung ist Sache des Arbeitgebers. Er hat dabei die Bedürfnisse der Arbeitnehmern zu berücksichtigen sofern die betrieblichen Möglichkeiten dies zulassen.

Die Organisationsbereiche teilen die Arbeitszeiten möglichst frühzeitig mit, spätestens zwei Wochen vor dem geplanten Einsatz mit neuen Arbeitszeiten

5.8. Pause

Die tägliche Arbeit ist durch eine Pause von mindestens 30 Minuten zu unterbrechen. Bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 9 Stunden beträgt die Pause eine Stunde.

Bei Bildschirmarbeit kommen die EKAS-Richtlinien zur Anwendung

Es ist auf die betrieblichen Bedürfnissen Rücksicht zu nehmen.

5.9. Wöchentliche Höchstarbeitszeit

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen

5.10. Lohn- und Zeitzuschläge

Umrechnung von Monatslohn in Stundenlohn Beispiel:
Jahressalär : 2184 Std. = Stundenlohn

5.11. Zuschlag für Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen

5.12. Zuschlag für angeordnete Mehrarbeitszeit

Der Ausgleich von Überstunden- und Überzeitarbeit erfolgt grundsätzlich durch Gewährung von Freizeit gleicher Dauer. Ist eine Kompensation nicht möglich, können die geleisteten Überstunden zu 100% (ohne Zuschlag) ausbezahlt werden. Überzeit wird mit einem Lohnzuschlag von einem Viertel des Stundenlohnes vergütet. Überzeitarbeit liegt vor, wenn die gesetzliche Höchstarbeitszeit überschritten wird.

5.13. Lohn

Das Grundgehalt versteht sich als Grund Basislohn (inklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung für Berechnung Stundenlohn), aber ohne Provisionen, Incentives, etc.

Jahresgehalt in Franken				
	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4
Ostschweiz	44'400	48'000	49'200	54'000
Genfersee	48'048	51'944	53'243	58'437
Mittelland	46'775	50'568	51'832	56'889
Nordwestschweiz	49'989	54'042	55'393	60'797
Zürich	50'074	54'134	55'488	60'901
Zentralschweiz	47'194	51'021	52'297	57'399
Tessin	42'000	45'600	48'000	52'200

5.14. Lohnstruktur / Funktionen

Level 1	Neueinstellung, 1-12 Monate, Inbound / Outbound
Level 2	Inbound Multiskill, >12 Monate
Level 3	Administrative Funktionen
Level 4	Technical Spezialist, 2nd Level

5.15. Kinder- und Ausbildungszulagen

Massgebend für den Anspruch und die Höhe der Kinderzulagen sind die für den Arbeitsort geltenden kantonalen Vorschriften.

5.16. Spesen

Die Unternehmung vergütet den Arbeitnehmenden die Auslagen die in Ausübung der beruflichen Tätigkeit entstehen.

5.17. Ferien

Den Arbeitnehmern steht folgender jährlicher Ferienanspruch zu:

Bis zum vollendeten 20. Altersjahr 25 Arbeitstage, ab dem 21. Altersjahr 20 Arbeitstage.

Pro vollendetem Dienstjahr wird dem Arbeitnehmenden ein zusätzlicher Ferientag bis zum maximalen Ferienanspruch 25 Tage gewährt.

5.18. Feiertage

Eidgenössische, kantonale und die am Arbeitsort üblichen Feiertage gelten als bezahlte freie Tage.

5.19. Bezahlte Absenzen

eigene Hochzeit	3 Tage
Hinschied von Ehepartner/Lebenspartner, Kinder; Eltern, Schwiegereltern, Geschwister	3 Tage
Hinschied von anderen Familienangehörigen	1 Tag
Geburt eigener Kinder	2 Tage
militärische Rekrutierung	nach effektivem Zeitaufwand
Inspektion, Entlassung aus der Wehrpflicht	1/2 Tag
Umzug des eigenen Haushalts	1 Tag pro Kalenderjahr
Pflege eines kranken Familienangehörigen im eigenen Haushalt, bei ausgewiesenem Bedarf	3 Tage pro Kalenderjahr

5.20. Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall

Die Arbeitgeberin schliesst für Ihre Leistungen Kollektivversicherungen für ein Kranken- und Unfalltaggeld (UVG-Zusatz) über 730 Tage zu 80% ab, mit einer Wartefrist von maximal 180 Tagen ab. Die Mitarbeitenden beteiligen sich an den Prämien je zur Hälfte.

Ein Lohnfortzahlungsanspruch gegenüber der Arbeitgeberin besteht während der Dauer des Arbeitsverhältnisses. Nach der Beendigung besteht nur noch ein allfälliger Anspruch auf das versicherte Taggeld gegenüber der Versicherung nach den anwendbaren Versicherungsbedingungen

5.21. Mutterschaftsurlaub

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen

5.22. Benachrichtigung / Arztzeugnis

Abwesenheiten sind den Vorgesetzten unverzüglich zu melden.

Bei Abwesenheit infolge Krankheit oder Unfall von mehr als 3 Tagen ist den Vorgesetzten zuhanden der Personalverantwortlichen ein ärztliches Zeugnis zuzustellen.

Der Arbeitgeber kann ab dem 1. Ausfalltag ein Arztzeugnis verlangen und/oder eine vertrauensärztliche Untersuchung anordnen

5.23. Militär-, Zivilschutz oder ziviler Ersatzdienst

5.23.1. Grundausbildung

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen: während der obligatorischen Grundausbildung werden Leistungen nach dem geltenden EOG entsprechend der Abrechnung der kantonalen Ausgleichskasse ausgerichtet

5.23.2. Zivildienst und Durchdiener

Der Zivildienst wird grundsätzlich dem Militärdienst gleichgestellt. Für Lohnfortzahlung gelten die gleichen Ansprüche und die gleiche Dauer wie bei der Rekrutenschule gemäss EOG.

Für freiwillige Militärdienstleistungen (Gebirgskurs, Skikurs, Wettkämpfe etc.), soweit sie ausnahmsweise nicht als Ferien abgerechnet werden, hat der Mitarbeitende keinen Anspruch auf Lohnfortzahlung, sondern nur auf allfällige Leistungen der Erwerbersatzordnung.

5.23.3. Übrige obligatorische Dienstpflichten

Für alle übrigen obligatorischen Dienstleistungen (Wiederholungskurse) beträgt die Lohnfortzahlung während 30 Kalendertagen innerhalb eines Kalenderjahres 100 % des Lohnes.

5.23.4. Gleichstellung der Dienstpflichten

Zivilschutz sowie von weiblichen Angehörigen der Armee geleisteter Militär- oder Rotkreuzdienst ist der Militärdienstpflicht gleichgestellt. Die Entschädigung wird nach dem geltenden EOG entsprechend der Abrechnung der kantonalen Ausgleichskasse ausgerichtet.

5.23.5. EO-Leistungen

EO-Leistungen stehen im Ausmass der Lohnfortzahlung der Arbeitgeberin zu.

5.24. Tod des Arbeitnehmenden

Hinterlässt der Arbeitnehmer einen Ehegatten oder eine Ehegattin, minderjährige Kinder oder an deren Stelle andere Personen, gegenüber denen der Arbeitnehmer eine Unterstützungspflicht erfüllt, so erhalten die Berechtigten einen Sechstel des Jahresbruttolohnes.

5.25. Weiterbildung

Die Arbeitgeberin fördert und unterstützt die Mitarbeitenden, sich zur Erhaltung der beruflichen Mobilität und der Arbeitsmarktfähigkeit weiterzubilden. Die Weiterbildung soll die beruflichen, persönlichen und sozialen Kompetenzen erweitern.

5.26. Gewerkschaftsurlaub

Dem gewählten Mitglied eines Firmen- oder Branchenvorstands von syndicom werden pro Kalenderjahr die eff. Zeit bis max. 4 Tage für gewerkschaftliche Tätigkeiten gewährt. Den übrigen Gewerkschaftsmitgliedern werden pro Kalenderjahr bis zu 1 Tag für die Teilnahme an Firmen- oder Branchenkonzerten gewährt. Die Finanzierung erfolgt über den Solidaritätsfond

6. Inkrafttreten und Vertragsdauer

Dieser Gesamtarbeitsvertrag tritt am 1. Juli 2015 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2016. Er kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten von einer vertragschliessenden Partei durch eingeschriebenen Brief auf das Jahresende gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, so gilt er jeweils für ein weiteres Jahr.

Allfällige Vertragsrevisionen können von den vertragschliessenden Parteien jederzeit beantragt werden

Für contactswiss

Peter Weigelt, Präsident

Milo Stössel, Vizepräsident

Für die Gewerkschaft syndicom

Giorgio Pardini, Leiter Telecom/IT

Daniel Münger, Zentralsekretär