

Gesamtarbeitsvertrag für die Contact- und Callcenter-Branche

1. Januar 2024 – 31. Dezember 2026

contactswiss

Kolumbanstrasse 2
Postfach 148
CH-9008 St.Gallen

callnet.ch
Swiss Contact Center Association

Hardturmstrasse 101
CH-8005 Zürich

syndicom

Gewerkschaft Medien
und Kommunikation
Monbijoustrasse 33
CH-3001 Bern



contactswiss

callnet.ch
Swiss Contact Center Association

syndicom

Gesamtarbeitsvertrag für die Contact- und Callcenter-Branche

1. Januar 2024 – 31. Dezember 2026

Impressum

Herausgeber Paritätische Kommission der Contact- und Callcenter-Branche
c/o syndicom, Monbijoustrasse 33, Postfach, 3001 Bern

Gestaltung komform GmbH, Liebefeld, www.komform.ch

Foto Shutterstock
Bern, im Dezember 2023

zwischen einerseits

contactswiss – Arbeitgeberverband der Contact- und Callcenter-Branche und
callnet.ch – Swiss Contact Center Association

und andererseits

syndicom – Gewerkschaft Medien und Kommunikation,

Zürich, den 2. Mai 2023

Inhaltsverzeichnis

1. Grundsatz	4	5. Normative Bestimmungen	14
2. Allgemeine Bestimmungen	5	5.1. Arbeitsvertrag	14
2.1. Geltungsbereich des GAV	5	5.2. Probezeit	14
3. Sozialpartnerschaft	6	5.3. Befristete Arbeitsverhältnisse	14
3.1. Ziel und Zweck	6	5.4. Beendigung des Arbeitsverhältnisses	14
3.2. Allgemeinverbindlichkeit	6	5.5. Kündigungsfristen und Kündigungsschutz	15
3.3. GAV-Beitrag	6	5.6. Arbeitszeugnis	15
3.4. Verwaltung GAV-Beitrag	6	5.7. Arbeitszeit	16
3.5. Paritätischer Fonds	6	5.8. Pause	16
3.6. Vollzugsbestimmungen	7	5.9. Homeoffice	16
4. Schuldrechtliche Bestimmungen	11	5.10. Lohn- und Zeitzuschläge	17
4.1. Grundsatz	11	5.11. Zuschlag für Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit	17
4.2. Verpflichtung und Sozialpartnerschaft	11	5.12. Zuschlag für angeordnete Mehrarbeitszeit	17
4.3. Sozialplan	12	5.13. Lohn	18
4.4. Lohnverhandlungen	12	5.14. Lohnstruktur / Funktionen	19
4.5. Schiedsgericht	13	5.15. Kinder- und Ausbildungszulagen	20
4.6. Personalvertretung	13	5.16. Spesen	21
		5.17. Ferien	21
		5.18. Feiertage	21
		5.19. Bezahlte Absenzen	22
		5.20. Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall	22
		5.21. Mutterschaftsurlaub	23
		5.22. Benachrichtigung / Arzzeugnis	23
		5.23. Militär-, Zivilschutz oder ziviler Ersatzdienst	23
		5.24. Tod des Arbeitnehmenden	23
		5.25. Weiterbildung	23
		5.26. Gewerkschaftsurlaub	24
		5.27. Persönlichkeitsschutz und Gleichstellung	24
		6. Inkrafttreten und Vertragsdauer	25
		Anhang	26

1. Grundsatz

Die Vertragsparteien sind der Überzeugung, die künftigen in der Contactcenter-Branche sich stellenden Aufgaben am besten dadurch lösen zu können, dass sie diese mit dem gemeinsamen und getragenen Gedanken einer echten Sozialpartnerschaft angehen. Zu diesem Zweck und im Bestreben, eine Vollbeschäftigung in der Contactcenter-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

Die allgemein verbindlich erklärten Bestimmungen sind im Text des Gesamtarbeitsvertrages (GAV) grün hervorgehoben.

Der folgende Geltungsbereich (Art. 2.1.) gilt mit allen Bestimmungen unmittelbar während der Gültigkeitsdauer dieses GAV (Art. 6) – unabhängig von der Gültigkeitsdauer (Art. 2.1., Abs. 4) der Allgemeinverbindlicherklärung – für alle Mitgliederbetriebe der arbeitgeberseitigen Vertragsparteien sowie in diesen angestellte Arbeitnehmende; für die in diesen Betrieben beschäftigten Arbeitnehmenden, die Mitglied einer vertragsschliessenden Gewerkschaft sind, gilt der folgende Geltungsbereich (Art. 2.1.) des GAV unmittelbar, für die übrigen Arbeitnehmenden, die in diesen Betrieben beschäftigt sind, gilt er gestützt auf deren Einzelarbeitsvertrag.

2.1. Geltungsbereich des GAV

- 1. Die Allgemeinverbindlicherklärung gilt für die ganze Schweiz.**
- 2. Die allgemeinverbindlich erklärten Bestimmungen des GAV gelten unmittelbar für alle Betriebe und Betriebsteile (Arbeitgeber) der Contact- und Callcenter-Branche mit mehr als 20 Arbeitnehmenden, inklusive nicht dem GAV unterstellte Beschäftigte. Zur genannten Branche gehören Betriebe und Betriebsteile, die Contactcenter-Dienstleistungen (Inbound, Outbound; Back-Office, E-Mail, Chat, weitere Kommunikationskanäle) für Dritte erbringen.**
- 3. Die allgemeinverbindlich erklärten Bestimmungen des GAV gelten für Arbeitnehmende in Betrieben und Betriebsteilen gemäss Absatz 2.
Ausgenommen sind:**
 - Mitglieder der Geschäftsleitung
 - Kaderangestellte
 - Teamleiter und Supervisoren
- 4. Die Allgemeinverbindlicherklärung tritt gemäss Bundesratsbeschluss am 1. Januar 2024 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2026.**

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 in der Schweiz zu sichern, die Gleichstellung und Gleichbehandlung der Arbeitnehmenden sicherzustellen, eine nachhaltige Sozialpartnerschaft zu verfolgen und die Zusammenarbeit unter den Vertragsparteien zu festigen sowie Massnahmen zur Konfliktbewältigung festzulegen.

3.2. Allgemeinverbindlichkeit

Die Vertragsparteien streben für den vorliegenden Gesamtarbeitsvertrag die Allgemeinverbindlichkeit an.

3.3. GAV-Beitrag

Die Arbeitgeberin erhebt (per Lohnabzug) von den Mitarbeitenden einen GAV-Beitrag von monatlich 20 Franken bei einem Beschäftigungsgrad von 50% oder mehr und von 10 Franken bei einem Beschäftigungsgrad von unter 50% zu Gunsten des Paritätischen Fonds.

3.4. Verwaltung GAV-Beitrag

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

3.5. Paritätischer Fonds

Aus dem Fonds können der Vollzug dieses GAV finanziert sowie Weiterbildungsbeiträge an Mitarbeitende (berufliche Grundbildung ausgeschlossen) geleistet werden, die dem persönlichen Geltungsbereich der Allgemeinverbindlicherklärung unterstehen.

Die Beiträge werden für folgende Zwecke verwendet:

- Um- und Durchsetzung des GAV
- Durchführung von Kontrollen über die Einhaltung des GAV
- Beitragserhebung (Inkasso)
- Erteilung von Rechtsauskünften zur AVE an Mitglieder und Aussenseiter
- Sitzungsgelder / Spesen der Mitglieder der Paritätischen Kommission
- Administrations- und Sekretariatskosten, die mit diesen Tätigkeiten in Verbindung stehen
- Übersetzung und Druck des GAV
- Aufwand für die berufliche bzw. gewerkschaftlich Aus- und Weiterbildung, Gewerkschaftsurlaub
- Aufwand für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Aufwand für den Vollzug der flankierenden Massnahmen (FLAM)
- Rückerstattung von Beiträgen an organisierte Arbeitnehmende und Arbeitgeber
- Zuwendungen an syndicom zur Abgeltung der Verwaltungs- und Durchsetzungskosten sowie der präventiven Vollzugsarbeiten

3.6. Vollzugsbestimmungen

Für die Anwendung und Durchsetzung dieses Gesamtarbeitsvertrages bei unterstellten in- und ausländischen Arbeitgebern und deren Arbeitnehmenden sowie für die Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten sind die Vertragsparteien dieses GAV zuständig.

- a) **Bestellung einer Paritätischen Kommission: Für die Anwendung und Durchsetzung des GAV besteht eine Paritätische Kommission (PK).**

Die Vertragsparteien dieses GAV bestellen eine Paritätische Kommission (PK) in der Rechtsform eines Vereines, die als Kontrollorgan paritätisch zusammengesetzt ist.

b) **Aufgaben und Kompetenzen der PK:** Die PK hat die folgenden Aufgaben und Kompetenzen:

- **Lohnbuchkontrollen (über den Korrespondenzweg und / oder im Betrieb) und Untersuchungen über die Arbeitsverhältnisse bei den Arbeitgebern durchzuführen. Sie kann diese Kontrollen und Untersuchungen durch Dritte ausführen lassen;**
 - **bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmenden betreffend Lohnklasseneinteilung zu vermitteln;**
 - **auf vorgängig einzureichende Gesuche hin die Unterschreitung des Minimallohns für Arbeitnehmende mit verminderter Leistungsfähigkeit bewilligen;**
 - **die Interessen der PK im Sinne des GAV vor Zivilgerichten wahrnehmen;**
- bei Streitigkeiten zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmenden betreffend Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge zu vermitteln;
 - Reglemente über die ihr anvertrauten Prozesse, über ihre Funktionsweise und die Verwendung von im Rahmen des GAV eingezogenen Geldern zu erlassen.

Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten sind von der PK unverzüglich zu behandeln.

- c) Rekursmöglichkeit: Es ist eine Einigung anzustreben. Kommt keine Einigung zustande, so kann das Schiedsgericht mittels Rekurs angerufen werden.
- d) Bildung des Schiedsgerichtes: Die Vertragsparteien des GAV bestellen ein Schiedsgericht. Dieses setzt sich zusammen aus einem präsidierenden Mitglied, das gemeinsam von den Vertragsparteien bestellt wird. Hinzu kommt je ein Mitglied von Arbeitgeber- und Arbeitnehmendenseite, das von der jeweiligen Vertragspartei-Seite unabwehrbar bezeichnet wird.

Falls Meinungsverschiedenheiten zwischen einem Arbeitgeber bzw. von Arbeitnehmenden und der PK zu richten sind, müssen sie sich innerhalb von 10 Tagen auf die Zusammensetzung des Schiedsgerichtes einigen.

- e) Zuständigkeit des Schiedsgerichtes: Das Schiedsgericht ist zuständig für:
- die Beurteilung von Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien des GAV in Fällen, in denen sich die PK nicht zu einigen vermag;
 - die Beurteilung von Beschlüssen der PK gegen beteiligte Arbeitgeber und/oder Arbeitnehmende;
 - Klagen der PK gegen beteiligte Arbeitgeber.
- f) Schiedsgerichtsverfahren: Das Verfahren vor dem Schiedsgericht bestimmt sich nach der Schweizerischen Zivilprozessordnung. Als Sitz gilt der Standort der PK. Die Entscheide des Schiedsgerichtes sind endgültig und nicht weiterziehbar.
- g) Öffentlichkeit: Während der ganzen Dauer der Verfahren vor der PK und vor dem Schiedsgericht, ist jegliche Auseinandersetzung über Verlauf und Inhalt der Verhandlungen in der Öffentlichkeit zu unterlassen. In Fällen, in denen die Verbände der GAV-Vertragspartner involviert sind, ist eine sachliche Information der Mitglieder gestattet.

h) Sanktionen: Stellt die Paritätische Kommission fest, dass Bestimmungen des GAV verletzt wurden, so hat sie den fehlbaren Arbeitgeber aufzufordern, seinen Verpflichtungen unverzüglich nachzukommen. Die PK ist berechtigt:

- **eine Verwarnung auszusprechen;**
 - **sowohl für nicht-geldwerte wie auch für geldwerte Verfehlungen je eine Konventionalstrafe bis zu 30'000 Franken auszusprechen; in Fällen vorenthaltener geldwerter Ansprüche darf die Konventionalstrafe bei belegten Nachzahlungen bis zur Höhe von 50% der geschuldeten Leistung gehen, ansonsten bis zur Höhe von 160%;**
 - **die Kontroll- und Verfahrenskosten dem fehlbaren Arbeitgeber aufzuerlegen;**
- den interessierten Behörden und/oder den zuständigen Stellen Meldung über diese GAV-Verletzungen zu erstatten.

- i) **Bemessung der Konventionalstrafe:** Die Konventionalstrafe ist in erster Linie so zu bemessen, dass der fehlbare Arbeitgeber von künftigen Verletzungen dieses GAVs abgehalten wird.

Die Höhe der Konventionalstrafe bemisst sich in Würdigung der gesamten Umstände kumulativ nach folgenden Kriterien:

- der Höhe des Betrages, der vom Arbeitgeber seinen Arbeitnehmern vorenthaltenen geldwerten Leistungen;
- der Art der Verletzung von nicht geldwerten gesamtarbeitsvertraglichen Bestimmungen;
- ob einmalige oder mehrmalige Verletzung (inkl. Rückfall) vorliegt sowie Schwere der Verletzung der gesamtarbeitsvertraglichen Bestimmungen;
- der Grösse des Betriebes (Arbeitgeber);
- die Kooperationsbereitschaft des Betriebs insbesondere im Rahmen von Lohnbuchkontrollen;
- dem Umstand, ob der fehlbare Arbeitgeber in der Zwischenzeit seinen Verpflichtungen bereits ganz oder teilweise nachgekommen ist.

- j) Entspricht die Arbeitszeitkontrolle (Zeiterfassung) eines Arbeitgebers nicht einem Standard, der eine effiziente Kontrolle überhaupt zulässt, oder wenn sich die Höhe der geschuldeten Leistungen aus anderen vom Betrieb verschuldeten Gründen über einen längeren Zeitraum hinweg nicht genauer bemessen lässt, so fällt die Paritätische Kommission, je nach Grösse des Betriebes, eine Konventionalstrafe bis zu 30'000 Franken aus. In schwerwiegenden Fällen können Strafen bis zu 100'000 Franken ausgefällt werden.

- k) Stellt die PK bei einem Arbeitgeber GAV-Verletzungen fest, deklariert sie ihn als nicht GAV-konform. Die PK ist somit kompetent, über die GAV-Konformität zu entscheiden.

- l) **Bezahlung der Konventionalstrafe:** Eine verhängte Konventionalstrafe sowie allfällige Kontroll- und Verfahrenskosten, sind der PK innert 30 Tagen zu zahlen. Die PK verwendet den Betrag für den Vollzug und die Durchsetzung dieses GAVs. Allfällige Überschüsse sind dem Paritätischen Fonds zuzuweisen.

- m) Bei einem vertragslosen Zustand trifft sie die nötigen Massnahmen mit Blick auf eine möglichst reibungslose Weiterführung der GAV-Tätigkeiten nach Beseitigung dieses Zustands.

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 Regelung der Arbeitsbedingungen der Arbeitnehmenden.

4.2. Verpflichtung und Sozialpartnerschaft

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.

syndicom wird von den Arbeitgebenden als Ansprech- und Verhandlungspartnerin anerkannt. Die Arbeitgebenden anerkennen zudem die gewerkschaftlichen Rechte gemäss der Schweizerischen Bundesverfassung und verpflichten sich, diesen Rechten in ihrem Betrieb Nachachtung zu verschaffen. Insbesondere respektieren sie die Koalitionsfreiheit, Versammlungsfreiheit sowie Meinungs- und Informationsfreiheit der Arbeitnehmenden und von syndicom.

In Umsetzung dieser Rechte und Freiheiten kann syndicom von Mitarbeitenden zur Teilnahme an Personalversammlungen im Betrieb eingeladen werden. Dies wird bei der zuständigen Stelle im Betrieb mindestens drei Tage vorher angemeldet. Unter Personalversammlungen werden Versammlungen des Personals (vom Personal initiiert) verstanden. Nach Absprache mit dem Betrieb erhält syndicom Zugang zu den Betriebsräumlichkeiten des Personals. syndicom achtet dabei darauf, die Betriebstätigkeit nicht unnötig zu behindern.

4.3. Sozialplan

Müssen aus nicht in der Person des Mitarbeitenden liegenden Anlasses Massenentlassungen 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.

Bei wirtschaftlichen Entlassungen, Betriebsschliessungen und -verlegungen mit mindestens 50 Betroffenen ist der Betrieb gehalten, rechtzeitig einen schriftlichen Sozialplan auszuarbeiten, der die sozialen und wirtschaftlichen Härten der Entlassenen mildern soll.

Die Verhandlungen über den Sozialplan sind mit den betroffenen Arbeitnehmenden zu führen. Die paritätische Kommission des GAV kann auf Verlangen sowohl des Betriebes als auch der Arbeitnehmenden beratend beigezogen werden.

Nicht betroffen von dieser Bestimmung sind Mitarbeitende, die für ein konkretes Projekt befristet eingestellt werden und deren Arbeitsverhältnis mit dem Ende des Projekts ausläuft.

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, allfällige Lohnungleichheiten zwischen den Geschlechtern 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 Vertragsparteien gemeinsam bestimmt. Im Übrigen sind die Vertragsparteien im Schiedsgericht paritätisch vertreten. Die Kosten aus dem Verfahren werden gemäss Kostenentscheid des Schiedsgerichts durch die Vertragsparteien getragen.

4.6. Personalvertretung

Die Angestellten haben das Recht in Anlehnung an die gesetzlichen Bestimmungen eine Personalvertretung zu gründen und werden dabei vom Arbeitgeber unterstützt. Die Mitglieder der Personalvertretung werden aus dem Kreis der Mitarbeitenden in allgemeinen und freien Wahlen gewählt und nehmen ihre Mitwirkungsrechte im Unternehmen wahr.

5. Normative Bestimmungen

5.1. Arbeitsvertrag

Der Arbeitgeber schliesst mit allen Arbeitnehmenden einen schriftlichen Einzelarbeitsvertrag (EAV) ab.

Der EAV regelt mindestens:

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

Befristete Arbeitsverhältnisse werden bei der Berechnung der Anstellungsdauer angerechnet, es sei denn, es liegt ein Unterbruch von mehr als zwölf Monaten vor. Wenn ein befristetes Arbeitsverhältnis oder mehrere befristete Arbeitsverhältnisse zusammen länger dauern als zwölf Monate, gelten die Kündigungsfristen gemäss Artikel 5.5.

5.4. Beendigung des Arbeitsverhältnisses

Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

5.5. Kündigungsfristen und Kündigungsschutz

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 (Kalendertage)
- Nach vollendetem 1. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von einem Monat auf das Ende eines Monats
- Nach vollendetem 50. Altersjahr ab 2. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende eines Monats

– Für Mitarbeitende, die Mitglied eines Firmen- oder Branchenvorstands einer arbeitnehmerseitigen Vertragspartei sind und dem Arbeitgeber als solche gemeldet sind, wird die vertragliche Kündigungsfrist um 3 Monate verlängert.

Mitglieder von Personalvertretungen, Mitglieder von Arbeitnehmervertretungen im Stiftungsrat einer Pensionskasse und Mitarbeitende, die Mitglied eines Firmen- oder Branchenvorstandes sind und dem Arbeitgeber als solche gemeldet sind, dürfen während der Amtszeit und ein Jahr nach Ende der Amtszeit wegen ihrer ordnungsgemässen Tätigkeit als Arbeitnehmendenvertreterin / Arbeitnehmendenvertreter weder gekündigt werden noch dürfen ihnen andere Nachteile erwachsen.

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.

Das Arbeitszeugnis ist uncodiert auszustellen.

5.7. Arbeitszeit

Die Normalarbeitszeit von vollzeitbeschäftigten Mitarbeitenden 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 Arbeitnehmenden 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. Homeoffice

Homeoffice ist die zeitweise Arbeit von zu Hause aus. Es besteht kein Anrecht auf Homeoffice, sondern sie basiert auf Freiwilligkeit und bedarf der Zustimmung der/des zuständigen direkten Vorgesetzten. Die Gewährung von Homeoffice bedingt keiner schriftlichen Vereinbarung.

Arbeitnehmende, die vorübergehend Homeoffice absolvieren, sind Arbeitnehmenden, die kein Homeoffice absolvieren, hinsichtlich Arbeitsbedingungen und Integration in die Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation gleich zu stellen. Entsprechend gilt für sie in jedem Fall die Adresse des Arbeitgebers als Arbeitsort gemäss Einzelarbeitsvertrag, was gewährt, dass sich der Lohn und der Feiertagsanspruch vom Sitz des Arbeitgebers ableiten lässt.

Arbeitnehmende, die vorübergehend Homeoffice absolvieren, sind verpflichtet, sich bezüglich Arbeitszeit, Arbeitszeiterfassung, Erreichbarkeit und Einhaltung der Sicherheitsaspekte an die dieselben Regeln zu halten wie bei der Arbeit im Büro. Die Soll-Arbeitszeit muss eingehalten werden.

5.10. Lohn- und Zeitzuschläge

Die Zulagen für Ferien- und Feiertagsentschädigung berechnen sich auf der Basis der definierten Grund-Basis-Stundenlöhne des Art. 5.13.

Die Zulagen wie z.B. für Überzeit, Nacht- oder Sonntagsarbeit berechnen sich auf der Basis des definierten Grund-Basis-Stundenlohns.

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-Basislohn¹ (exklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung für Berechnung Stundenlohn und ohne Provisionen, Incentives, etc).

Jahresgehalt, Monatsgehalt (bei 12 Monatslöhnen) und Stundenlohn in CHF

	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ostschweiz	46'644.- 3'887.- 21.36	48'540.- 4'045.- 22.23	50'424.- 4'202.- 23.09	51'684.- 4'307.- 23.66	56'736.- 4'728.- 25.98
Genfersee	49'752.- 4'146.- 22.78	51'768.- 4'314.- 23.70	53'784.- 4'482.- 24.63	55'128.- 4'594.- 25.24	60'516.- 5'043.- 27.71
Mittelland	49'140.- 4'095.- 22.50	51'144.- 4'262.- 23.42	53'136.- 4'428.- 24.33	54'456.- 4'538.- 24.93	59'772.- 4'981.- 27.37
Nordwestschweiz	51'768.- 4'314.- 23.70	53'856.- 4'488.- 24.66	55'956.- 4'663.- 25.62	57'360.- 4'780.- 26.26	62'952.- 5'246.- 28.82
Zürich	51'852.- 4'321.- 23.74	53'952.- 4'496.- 24.70	56'052.- 4'671.- 25.66	57'456.- 4'788.- 26.31	63'060.- 5'255.- 28.87
Zentral-schweiz	49'584.- 4'132.- 22.70	51'600.- 4'300.- 23.63	53'604.- 4'467.- 24.54	54'948.- 4'579.- 25.16	60'300.- 5'025.- 27.61
Tessin	43'488.- 3'624.- 19.91	45'348.- 3'779.- 20.76	47'208.- 3'934.- 21.62	49'692.- 4'141.- 22.75	54'048.- 4'504.- 24.75

Ostschweiz: AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG.

Genfersee: GE, VD, VS.

Mittelland: BE, FR, JU, NE, SO.

Nordwestschweiz: AG, BL, BS.

Zürich: ZH.

Zentralschweiz: LU, NW, OW, SZ, UR, ZG.

Tessin: TI.

¹ Für den Kanton Genf sind die aufgeführten Mindestlöhne anwendbar, sofern sie höher liegen als der kantonale Mindestlohn gemäss dem Loi sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

Für Arbeitnehmende mit verminderter Leistungsfähigkeit können auf Gesuch hin besondere Vereinbarungen bewilligt werden. Diese besonderen Vereinbarungen sind der PK vorgängig zur Genehmigung zu unterbreiten.

Arbeitgebende, die gemäss Art. 13a des Gleichstellungsgesetzes verpflichtet sind, die Lohnleichheit zwischen den Geschlechtern über Lohnanalysen zu überprüfen, ziehen für die Lohnanalyse und deren Kontrolle gemäss Art. 13f des Gleichstellungsgesetzes die Vertretung der Arbeitnehmenden bei, wenn es im Betrieb eine Personalvertretung im Sinne des Mitwirkungsgesetzes gibt. Über die Ergebnisse der Kontrolle und die geeigneten Massnahmen, die zur Beseitigung allfälliger Lohnunterschiede zwischen den Geschlechtern ergriffen werden, informieren sie im Sinne des Art. 13g des Gleichstellungsgesetzes spätestens drei Monate nach dem Empfang des Kontrollberichts neben den Arbeitnehmenden auch die arbeitnehmerseitigen Vertragsparteien.

5.14. Lohnstruktur / Funktionen

Stufe 1a und b Inbound/Outbound 1st Level

Stufe 2 Multiskill

Stufe 3 Administrative und unterstützende Funktion sowie für Arbeitnehmende ab vollendetem 5. Dienstjahr

Stufe 4 Technical Specialist und 2nd Level

Nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb müssen Arbeitnehmende mindestens in Stufe 1b klassifiziert werden. Nach weiteren 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb (und unabhängig davon, zu wie vielen Prozenten Mitarbeitende angestellt sind) erfolgt die Einstufung mindestens in Stufe 2. Wenn die Summe aller Abwesenheiten eines / einer Mitarbeitenden während der ersten beiden Dienstjahre allerdings mehr als 60 Kalendertage beträgt (pro Dienstjahr), verschiebt sich die Einstufung in Stufe 1b bzw. in Stufe 2 entsprechend nach hinten.

Für Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ erfolgt die Einstufung ab Anstellung mindestens in Stufe 2.

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 den Arbeitnehmenden ein zusätzlicher Ferientag bis zum maximalen Ferienanspruch von 25 Tagen gewährt.

5.18. Feiertage

Eidgenössische, kantonale und die am Arbeitsort üblichen Feiertage gelten als bezahlte freie Tage. Pro Jahr werden mindestens 8 bezahlte Feiertage gewährt. Auf einen arbeitsfreien Tag fallende Feiertage können nicht nachbezogen werden.

5.19. Bezahlte Absenzen

eigene Hochzeit	3 Tage
Hinschied von Ehepartner/Lebenspartner, Kinder; Eltern, Schwiegereltern, Geschwister	3 Tage
Hinschied von anderen Familienangehörigen	1 Tag
Vaterschaftsurlaub²	bis 31.12.2021: 2Tage/ ab 1.1.2022: 10 Tage
Militärische Rekrutierung, Inspektion, Entlassung aus der Wehrpflicht	gemäss Aufgebot
Umzug des eigenen Haushalts	1 Tag pro Kalenderjahr
Pflege von kranken Familienangehörigen im eigenen Haushalt, bei ausgewiesenem Bedarf	max. 3 Tage

5.20. Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall

Die Arbeitgeberin schliesst für Ihre Leistungen Kollektivversicherungen für ein Krankentaggeld über 730 Tage zu 80% ab, mit einer Wartefrist von maximal 180 Tagen. Während der Wartefrist hat der Arbeitgeber 100% des Lohnes zu entrichten. Die ersten 2 Kalendertage gelten als unbezahlte Karenztage. Die Mitarbeitenden beteiligen sich an den Prämien maximal zur Hälfte.

Ein Lohnfortzahlungsanspruch gegenüber der Arbeitgeberin besteht während der Dauer des Arbeitsverhältnisses. Die Versicherungsbedingungen müssen vorsehen, dass die Arbeitnehmenden nach Ausscheiden aus der Kollektivversicherung ohne Unterbruch und ohne neue Vorbehalte in die Einzelversicherung übertreten können.

² Betreffend Vaterschaftsurlaub gilt es die gesetzlichen Bestimmungen zwingend einzuhalten, selbst wenn der GAV schlechtere Arbeitsbedingungen definiert.

5.21. Mutterschaftsurlaub

Ab vollendetem 2. Dienstjahr beträgt der Mutterschaftsurlaub 16 Wochen.

Für das erste und das zweite Dienstjahr und für alle restlichen Bestimmungen zum Mutterschaftsurlaub 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 ab dem dritten Ausfalltag ein ärztliches Zeugnis zuzustellen.

Der Arbeitgeber kann in begründeten Ausnahmefällen 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 Erwerbsersatzordnung.

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. E0-Leistungen

E0-Leistungen stehen im Ausmass der Lohnfortzahlung der Arbeitgeberin zu.

5.24. Tod des Arbeitnehmenden

Hinterlässt die/der Arbeitnehmer/-in einen Ehegatten oder eine Ehegattin, einen Partner oder eine Partnerin aus einer eingetragenen Partnerschaft oder aus Konkubinat, minderjährige Kinder oder an deren Stelle andere Personen, gegenüber denen die/der Arbeitnehmer/-in eine Unterstützungspflicht erfüllt, so erhalten die Berechtigten einen Sechstel des Jahresbruttolohnes.

5.25. Weiterbildung

Ziel der beruflichen Entwicklung ist, die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeitenden zu erhalten. Dies setzt eine gemeinsame Ausrichtung von Lernbereitschaft und persönlichem Engagement der Mitarbeitenden unter Einbezug der Anforderungen des Unternehmens, welche sich aus Unternehmensstrategie und Unternehmenszielen ableiten, voraus.

Die berufliche Entwicklung umfasst die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden, welche die vorhandenen Fähigkeiten und Potenziale der Mitarbeitenden erhalten und weiterentwickeln. Das Unternehmen fördert und fordert die Mitarbeitenden und unterstützt sie

in angemessener Weise methodisch, finanziell und/oder mit Zeit. Die Mitarbeitenden steuern ihren Entwicklungsweg eigenverantwortlich mit und sind bereit, eigene Beiträge zu leisten.

5.26. Gewerkschaftsurlaub

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

5.27. Persönlichkeitsschutz und Gleichstellung

Der Arbeitgeber garantiert den Schutz der Privatsphäre der Arbeitnehmenden am Arbeitsplatz und den Schutz der Personaldaten. Arbeitnehmende haben insbesondere das Recht, ihr Personalossier und die sie betreffenden, elektronisch oder anderweitig gespeicherten Daten einzusehen.

Der Arbeitgeber fördert die Chancengerechtigkeit. Er ergreift geeignete Massnahmen zur Verhinderung von direkten und indirekten Diskriminierungen. Zu diesem Zweck bezeichnet der Arbeitgeber interne Ansprechpersonen für Mitarbeitende, die sich benachteiligt oder sexuell diskriminiert fühlen. Zudem kann der Arbeitgeber eine externe Beratungsstelle bezeichnen, an die sich Mitarbeitende kostenlos und unter Wahrung der Anonymität wenden können.

6. Inkrafttreten und Vertragsdauer

Der bis 31. Dezember 2023 gültige Gesamtarbeitsvertrag wurde am 2. Mai 2023 bis 31. Dezember 2026 verlängert.

Er kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten von einer vertragsschliessenden 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 vertragsschliessenden Parteien jederzeit beantragt werden.

Zürich, den 2. Mai 2023

Für contactswiss

Christian Ecknauer
Quästor contactswiss

Daniel Mally
Vizepräsident

Für callnet.ch

Samuel Ryter
Finanzen und Recht callnet.ch

Für die Gewerkschaft syndicom

Daniel Hügli
Leiter ICT syndicom

Teresa Dos Santos Lima-Matteo
Zentralsekretärin ICT syndicom

Anhang: Ausführungsbestimmungen zum Minimallohn und zu Ferien- und Feiertagen bzw. Zuschlägen, gültig per 1. Januar 2021

Berechnung der Zuschläge Ferien- und Feiertage

Der Anspruch auf bezahlte Feiertage definiert sich gemäss Art. 5.18. je nach Anzahl Feiertage, die für den Ort gelten, der für Arbeitnehmende als Arbeitsort in deren Einzelarbeitsvertrag festgehalten wird. Als bezahlte Feiertage für diesen Ort gelten jene Feiertage, die – unter Berücksichtigung auch des Bundesfeiertags – gemäss kantonaler bzw. kommunalen Gesetzgebung im Sinne des Arbeitsgesetzes (Art. 20a, Abs. 1) den Sonntagen gleichgestellt sind. Für Arbeitnehmende, die vorübergehend im Homeoffice arbeiten, gilt hinsichtlich des Feiertagsanspruchs der Sitz des Betriebs / der Filiale, für die sie arbeiten, als Arbeitsort.

Der Anspruch auf bezahlte Feiertage reduziert sich allerdings um jene Zahl an Feiertagen, die in einem bestimmten Kalenderjahr auf einen arbeitsfreien Tag fallen.

Je nach Ferien- und Feiertagsanspruch eines Mitarbeitenden ergeben sich bei einer Jahresarbeitszeit unterschiedliche Zuschläge für Ferien- und Feiertage, die sich aus der Darstellung folgender drei Beispiele ergibt:

Jahresarbeitszeit total	Stunden	Tage	%	
total	2'184.0	260	112.07%	100.00%
Ferien	168.0	20	8.62%	7.69%
Feiertage	67.2	8	3.45%	3.08%
effektive Jahresarbeitszeit 1'948.8	232	100.00%		89.23%

Jahresarbeitszeit total	Stunden	Tage	%	
total	2'184.0	260	114.54%	100.00%
Ferien	210.0	25	11.01%	9.62%
Feiertage	67.2	8	3.52%	3.08%
effektive Jahresarbeitszeit 1'906.8	227	100.00%		87.31%

Jahresarbeitszeit total	Stunden	Tage	%	
total	2'184.0	260	116.07%	100.00%
Ferien	210.0	25	11.16%	9.62%
Feiertage	92.4	11	4.91%	4.23%
effektive Jahresarbeitszeit 1'881.6	224	100.00%		86.15%

Entsprechend berechnen sich die gültigen Ferien- und Feiertagszuschläge wie folgt:

- **Ferienzuschlag in %** = Anzahl Ferientage ÷ (260 – (Anzahl Ferientage + Anzahl Feiertage)) x 100
- **Feiertagszuschlag in %** = Anzahl Feiertage ÷ (260 – (Anzahl Ferientage + Anzahl Feiertage)) x 100

Anrechnung der Ferien- und Feiertagszuschläge

Diese Zuschläge müssen folgendermassen zum Grundbasisgehalt geschlagen werden:

	Grund-Basisstundenlohn (exklusive Ferien- und Feiertage) gemäss Art. 5.13.
+	Grund-Basisstundenlohn x Ferienzuschlag in %
+	Grund-Basisstundenlohn x Feiertagszuschlag in %
=	Stundenlohn (inklusive Ferien- und Feiertage)

Berechnung der Minimallöhne, wenn Betrieb eine wöchentliche Arbeitszeit unter 42 Stunden definiert

Wenn in einem Betrieb eine tiefere Jahresarbeitszeit definiert wird als in Art. 5.7. des GAV (52 Wochen x 42 Stunden pro Woche = 2'184 Stunden), gelten für diesen Betrieb die in Artikel 5.13. definierten minimalen Jahres- und Monatslöhne in einem entsprechend reduzierten Ausmass, d.h. z.B. bei einer wöchentlichen Arbeitszeit von 40 Stunden (52 Wochen x 40 Stunden = 2'080 Stunden) nur in einem Umfang von 95.24% ($2'080 \text{ Stunden} / 2'184 = 0.95238$).

Berechnung des Grund-Basisstundenlohns

Die Grund-Basisstundenlöhne, wie sie in Art. 5.13. des GAV definiert werden, berechnen sich mit der Formel:

- Grund-Basisstundenlöhne = Jahreslohn ÷ Jahresarbeitszeit total

Berechnung der Minimallöhne, wenn ein 13. Monatslohn ausbezahlt wird

Für Betriebe, die einen 13. Monatslohn auszahlen:

- Monatslohn = Jahreslohn ÷ 13
- **A** = Grund-Basisstundenlohn (exkl. Ferien- und Feiertage, inkl. 13. Monatslohn) = minimaler Stundenlohn gemäss Art. 5.13. des GAV = Jahreslohn ÷ Jahresarbeitszeit total

A	Grund-Basisstundenlohn (exkl. Ferien- und Feiertage, inkl. 13. Ml) gemäss Art. 5.13.
+	A x Ferienzuschlag in %
+	A x Feiertagszuschlag in %
B	= Stundenlohn (inkl. Ferien- und Feiertage, inkl. 13. Ml)

A	Grund-Basisstundenlohn (exkl. Ferien- und Feiertage, inkl. 13. Ml) gemäss Art. 5.13.
-	13. Monatslohn = B ÷ 13
C	= Stundenlohn (exkl. Ferien- und Feiertage, exkl. 13. Ml)

C	Stundenlohn (exkl. Ferien- und Feiertage, exkl. 13. Ml)
+	A x Ferienzuschlag in %
+	A x Feiertagszuschlag in %
+	13. Monatslohn = B ÷ 13
B	= Stundenlohn (inkl. Ferien- und Feiertage, inkl. 13. Ml)