

 **LibertyCall**
extratel

Swiss Contact
Management Group

Gesamtarbeitsvertrag

zwischen

Swiss Contact Management Group AG
c/o extratel AG
Lautengartenstrasse 23
4052 Basel

und

Gewerkschaft Kommunikation
Looslistrasse 15
3027 Bern



GEWERKSCHAFT KOMMUNIKATION

Version vom 1. Dezember 2004

Inhaltsverzeichnis

A	Allgemeine Bestimmungen.....	3
1	Geltungsbereich.....	3
1.1	Betrieblicher und beruflicher Geltungsbereich	3
1.2	Persönlicher Geltungsbereich	3
2	Ziel und Zweck.....	3
B	Schuldrechtliche Bestimmungen	4
1	Sozialpartnerschaft	4
1.1	Grundsatz.....	4
1.2	Verpflichtung.....	4
1.3	Entlassung und Kurzarbeit aus wirtschaftlichen Gründen.....	4
2	Lohnverhandlungen	4
3	Streitigkeiten aus dem GAV	4
4	Betriebskommission.....	5
C	Normative Bestimmungen.....	5
1	Arbeitsvertrag	5
1.1	Anstellungsvertrag	5
1.2	Probezeit	5
1.2.1	Befristete Arbeitsverhältnisse	5
1.3	Beendigung	6
1.3.1	Kündigungsfristen	6
1.4	Arbeitszeugnis	6
2	Arbeitszeit.....	6
2.1	Wöchentliche Arbeitszeit	6
2.2	Wöchentliche Höchstarbeitszeit.....	6
2.3	Tages-, Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit	6
3	Lohn- und Zeitzuschläge	7
3.1	Umrechnung vom Jahres- in den Stundenlohn	7
3.2	Zuschlag für Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit.....	7
3.3	Zuschlag für Überzeit (<i>Überschreiten der wöchentlichen Höchstarbeitszeit</i>).....	7
4	Salär	7
4.1	Funktionsstufen	7
4.2	Mindestlöhne	8
4.3	13. Monatslohn	8
4.4	Kinder- und Ausbildungszulagen	8
4.5	Spesen	8
5	Ferien- und Absenzenregelung	8
5.1	Ferienanspruch.....	8
5.2	Feiertage	8
5.3	Bezahlte Absenzen	9
6	Lohnfortzahlung	9
6.1	Krankheit und Unfall.....	9
6.2	Mutterschaft.....	10
6.3	Gesetzliche oder gemeinnützige Dienstleistungen.....	10
6.4	Tod	10
7	Weiterbildung.....	10
8	Qualitätssicherung	10
9	Inkrafttreten/Vertragsdauer.....	11
10	Unterschriften	11

A Allgemeine Bestimmungen

1 Geltungsbereich

1.1 Betrieblicher und beruflicher Geltungsbereich

Der Gesamtarbeitsvertrag (GAV) gilt für alle Gesellschaften und Betriebsteile der Swiss Contact Management Group AG (nachstehend SCMG), die Contact Center Dienstleistungen anbieten.

1.2 Persönlicher Geltungsbereich

Der GAV gilt für alle Call Center Agenten und Supervisoren/Teamcoaches (nachstehend Arbeitnehmer), die in einem Arbeitsverhältnis zur SCMG stehen.

Vom Geltungsbereich ausgenommen sind folgende Arbeitnehmergruppen:

- Mitglieder der Geschäftsleitung und Backoffice-Mitarbeitende
- temporäre Mitarbeitende bis zu einer Anstellungsdauer von drei Monaten
- Praktikantinnen und Praktikanten
- Auszubildende

2 Ziel und Zweck

Der vorliegende GAV hat im Interesse der SCMG und seinen Mitarbeitenden 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 Mitarbeitenden sicherzustellen,
- eine nachhaltige Sozialpartnerschaft zu verfolgen und die Zusammenarbeit unter den Vertragsparteien zu festigen und
- Massnahmen zur Konfliktbewältigung festzulegen.

B Schuldrechtliche Bestimmungen

1 Sozialpartnerschaft

1.1 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.

1.2 Verpflichtung

Die Vertragsparteien verpflichten sich für die Einhaltung des GAV zu sorgen.

1.3 Entlassung und Kurzarbeit aus wirtschaftlichen Gründen

Bei Massenentlassungen sind die gesetzlichen Vorschriften (Art. 335d bis g OR) massgebend. Darüber hinaus empfehlen die Vertragsparteien den Arbeitgebern zur Vermeidung von sozialen Härten bei Entlassungen und Kurzarbeit aus wirtschaftlichen Gründen Kontakt mit der Gewerkschaft aufzunehmen.

2 Lohnverhandlungen

Jede GAV-Partei kann bis zum 31. Dezember jeden Jahres Verhandlungen über kollektive Lohnmassnahmen verlangen und Vorschläge unterbreiten.

SCMG stellt der Gewerkschaft die vorgängig relevanten Informationen zum Geschäftsgang und anonymisierte Statistiken zu den Löhnen und den Zulagen sowie Unterlagen zur Verfügung.

3 Streitigkeiten aus dem GAV

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

Das Schiedsgericht besteht aus mindestens drei Mitgliedern. Der Vorsitz wird von den Vertragspartnern gemeinsam bestimmt. Kommt keine einstimmige Wahl zustande, wird der Vorsitz von der für Streitigkeiten im Bereich des Konkordats über die Schiedsgerichtbarkeit zuständigen Gerichtsinstanz des Kantons, am Hauptsitz der Unternehmen bezeichnet. Im Übrigen sind die Arbeitgeber- und die Arbeitnehmer/innenseite im Schiedsgericht paritätisch vertreten.

Die Kosten aus dem Verfahren werden gemäss Kostenentscheid des Schiedsgerichts durch die Vertragspartner getragen.

4 Betriebskommission

Die Angestellten haben das Recht, in ihren Arbeitsbereichen Mitglieder in die Betriebskommission zu wählen. Die Betriebskommission ist das Instrument der Angestellten für die betriebliche Mitsprache; sie besteht aus mindestens 3 Mitgliedern.

Die Vertragspartner fördern die in der Betriebskommission wahrgenommene Zusammenarbeit zwischen dem Arbeitgeber und seinen Mitarbeitenden.

Das Unternehmen unterstützt die Betriebskommission in deren Tätigkeit, insbesondere stellt es die nötige Arbeitszeit zur Verfügung und bietet Weiterbildungsmöglichkeiten an.

Die Mitglieder der Betriebskommission geniessen eine Vertrauensstellung, die zu einem Verhalten verpflichtet, das auf dem Grundsatz von Treu und Glauben beruht.

C Normative Bestimmungen

1 Arbeitsvertrag

1.1 Anstellungsvertrag

Die SCMG schliesst mit allen Mitarbeitenden 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. Die Geschäftsleitung von SCMG informiert die Mitarbeitenden und die Gegenpartei so früh wie möglich über allfällige Änderungen.

Der EAV regelt mindestens

- a) die Funktion und den Tätigkeitsbereich,
- b) den Beginn des Arbeitsverhältnisses resp. die Dauer bei befristeten Arbeitsverhältnissen,
- c) den Beschäftigungsgrad,
- d) den Lohn und
- e) den Arbeitsort.

1.2 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.

1.2.1 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.

Gesamtarbeitsvertrag

1.3 Beendigung

Das Arbeitsverhältnis ist von den Parteien schriftlich zu kündigen.

1.3.1 Kündigungsfristen

Für die Kündigung des Arbeitsvertrages gelten folgende Fristen:

Arbeitsverhältnisdauer	Kündigungsfrist	Zeitpunkt der Vertragsauflösung
• Probezeit	7 Tage	jederzeit
• im 1. Dienstjahr	1 Monat	auf das Ende jeden Monats
• im 2. bis 9. Dienstjahr	2 Monate	auf das Ende jeden Monats
• ab dem 10. Dienstjahr	3 Monate	auf das Ende jeden Monats

Die gesetzlichen Vorschriften über die Kündigung zur Unzeit und über die fristlose Kündigung bleiben vorbehalten.

1.4 Arbeitszeugnis

Der Arbeitnehmer hat jederzeit Anspruch, von SCMG ein Zeugnis zu verlangen, das sich über Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses sowie über ihre Leistungen ausspricht.

Auf Verlangen stellt SCMG das Zeugnis beschränkt auf die Angaben über die Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses aus (Arbeitsbestätigung).

SCMG bekennt sich zu uncodierten Arbeitszeugnissen.

2 Arbeitszeit

2.1 Wöchentliche Arbeitszeit

Es gilt der Grundsatz der 5-Tagewoche. Die Soll-Arbeitszeit beträgt 42 Stunden pro Woche, einschliesslich Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit im Schichtbetrieb. Es gilt generell der Einsatzplan.

Der Arbeitnehmer verpflichtet sich zur Abend-, Nacht- und Sonntags- resp. Feiertagsarbeit im Schichtbetrieb.

Die Arbeitnehmenden haben Anspruch auf 5 Minuten Pause pro volle Stunde.

2.2 Wöchentliche Höchstarbeitszeit

Die Höchstarbeitszeit beträgt 44 Stunden pro Woche.

2.3 Tages-, Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit

Tagesarbeit	06.00 bis 20.00 Uhr
Abendarbeit	20.00 bis 23.00 Uhr
Nachtarbeit	23.00 bis 06.00 Uhr
Sonntagsarbeit	Sa. 23.00 bis So. 23.00 Uhr

3 Lohn- und Zeitzuschläge

3.1 Umrechnung vom Jahres- in den Stundenlohn

Bei der Berechnung des Stundenansatzes (anrechenbarer Stundenlohn) für die Auszahlung von Zulagen, Überstunden und Ferien (nur bei Austritt) gilt:

Jahreslohn für 100% dividiert durch 2184 (Jahressoll-Arbeitszeit, 52 x 42h/Woche)

3.2 Zuschlag für Abend-, Nacht- und Sonntagsarbeit

Der Zuschlag, der für Arbeit am Abend und in der Nacht, d.h. zwischen 20.00 und 06.00 Uhr, ausgerichtet wird, beträgt 25% vom anrechenbaren Stundenlohn.

Nicht regelmässig geleistete Arbeit an Sonn- und Feiertagen wird mit einem Zuschlag von 50% des anrechenbaren Stundenlohns entschädigt.

Dieser Zuschlag wird nicht vergütet, wenn Sonn- und Feiertagsarbeit zum vereinbarten Arbeitspensum gehören. In diesen Fällen wird ein Zuschlag von 25% des anrechenbaren Stundenlohns entschädigt.

3.3 Zuschlag für Überzeit (*Überschreiten der wöchentlichen Höchstleistungszeit*)

Der Ausgleich von Überstunden- und Überzeitarbeit erfolgt grundsätzlich durch Gewährung von Freizeit gleicher Dauer. Ist der Ausgleich nicht möglich wird die Überstundenarbeit 1:1 (anrechenbarer Stundenlohn 100%) und die Überzeit mit einem Lohnzuschlag von einem Viertel des Stundenlohns vergütet.

Bei Teilzeitarbeit werden die über die vertragliche Arbeitszeit hinaus geleisteten Arbeitsstunden, sofern nicht kompensiert, erst ab Überschreiten der wöchentlichen Höchstleistungszeit bei Vollzeitarbeit mit dem Zuschlag von 25% entschädigt.

4 Salär

4.1 Funktionsstufen

CCA I	Call Center Agent I	Abgeschlossene Berufslehre oder Mittelschulabschluss, 0-2 Jahre Erfahrung am Telefon oder im Verkauf, einfache Arbeiten nach Verfahrensanweisungen
CCA II	Call Center Agent II	Abgeschlossene Berufslehre oder Mittelschulabschluss, 1-3 Jahre Erfahrung am Telefon oder im Verkauf oder ähnlich, Call Center Agent Diplom, anspruchsvollere Arbeiten mit begrenzter Autonomie
SPV I	Supervisor I	Abgeschlossene Berufslehre von drei bis vier Jahren, 3-5 Jahre Erfahrung in ausführenden Call Center Tätigkeiten oder ähnlich, Call Center Agent Diplom, anspruchsvolle, vielseitige und sehr selbstständige Arbeiten, stellvertretende Funktion
SPV II	Supervisor II	Abgeschlossene Berufslehre von drei bis vier Jahren, Supervisor Diplom, 2-3 Jahre Erfahrung als Supervisor I, organisatorisch, fachliche und personelle Führung eines kleinen Teams der Stufe CCA I und II

Gesamtarbeitsvertrag

4.2 Mindestlöhne

Der monatliche Bruttomindestlohn beträgt:

Call Center Agent I	CHF 3'450.00
Call Center Agent II	CHF 3'800.00
Supervisor I	CHF 4'500.00
Supervisor II	CHF 4'800.00

4.3 13. Monatslohn

Der 13. Monatslohn beträgt 1/12 des im Kalenderjahr bezogenen Lohnes bzw. Kranken- und Unfalltaggeldes.

4.4 Kinder- und Ausbildungszulagen

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

4.5 Spesen

SCMG vergütet den Arbeitnehmenden die Auslagen gemäss Spesenreglement, die in Ausübung der beruflichen Tätigkeit entstehen.

5 Ferien- und Absenzenregelung

5.1 Ferienanspruch

Bis und mit dem Kalenderjahr, in dem das 20. Altersjahr vollendet wird	30 Arbeitstage	6 Wochen resp. 13.04% auf dem Basis-Stundenlohn
Bis und mit dem Kalenderjahr, in dem das 49. Altersjahr vollendet wird	25 Arbeitstage	5 Wochen resp. 10.64% auf dem Basis-Stundenlohn
Vom Kalenderjahr an, in dem das 50. Altersjahr vollendet ist	30 Arbeitstage	6 Wochen resp. 13.04% auf dem Basis-Stundenlohn

5.2 Feiertage

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

5.3 Bezahlte Absenzen

eigene Hochzeit	3 Tage
Hinschied von Angehörigen/LebenspartnerIn im eigenen Haushalt	3 Tage
Hinschied von anderen Familienangehörigen	1-3 Tage
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

6 Lohnfortzahlung

6.1 Krankheit und Unfall

Ist der Arbeitnehmer innerhalb eines Zeitraumes von 730 aufeinander folgenden Kalendertagen wegen Krankheit und/oder Unfall ganz oder teilweise arbeitsunfähig, wird der Lohn je nach Dauer des Arbeitsverhältnisses, jedoch längstens bis zu dessen Beendigung, wie folgt vergütet.

Während der Probezeit	1 Woche pro Monat
1. bis und mit 2. Dienstjahr	1 Monat
3. bis und mit 4. Dienstjahr	2 Monate
5. bis und mit 9. Dienstjahr	3 Monate
10. bis und mit 14. Dienstjahr	4 Monate
15. bis und mit 19. Dienstjahr	5 Monate
20. Dienstjahr und darüber	6 Monate

Die Lohnzahlung erfolgt, sofern die Arbeitsunfähigkeit nicht vorsätzlich vom Arbeitnehmer selber verschuldet wurde.

Allfällige Leistungen aus der Unfallversicherung (UVGO/UVGZ), der Krankentaggeldversicherung oder aus Vorsorgeeinrichtungen der SCMG werden auf obige Bezüge angerechnet.

Nach Beendigung der Salärzahlungen richten sich die Bezüge nach den Bedingungen der Unfallversicherung (UVGO/UVGZ) bzw. der Krankentaggeldversicherung. Der Arbeitnehmer erhält das entsprechende Merkblatt von der SCMG.

6.2 Mutterschaft

Die SCMG hat für seine Mitarbeiterinnen eine Geburtentaggeldversicherung abgeschlossen und gewährt deshalb bezahlten Mutterschaftsurlaub im folgenden Umfang:

- Im 1. und 2. Dienstjahr für die ersten 56 Tage 100% und für die zweiten 56 Tage 80%
- Ab dem 3. Dienstjahr 112 Tage 100%

6.3 Gesetzliche oder gemeinnützige Dienstleistungen

Sofern das Arbeitsverhältnis mindestens drei Monate gedauert hat, sind bei Leistung von schweizerischem obligatorischen Militär-, Zivil- und Zivilschutzdienstes folgende Entschädigungen ausbezahlen:

Dienstleistung	mit Unterhaltspflicht	ohne Unterhaltspflicht
• Rekrutenschule	80%	60%
• Ausbildungs- und Beförderungsdienste	80%	70%
• Wiederholungs- und ähnlicher Dienstleistungen	100%	100%

Die Leistungen der Erwerbsersatzordnung (EO) stehen der SCMG zu.

6.4 Tod

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.

7 Weiterbildung

SCMG sowie die Gewerkschaft Kommunikation fördern die persönliche und fachliche Entwicklung durch geeignete Aus- und Weiterbildung.

8 Qualitätssicherung

SCMG oder eine durch diese beauftragte Drittpartei, wird ermächtigt Telefongespräche im Rahmen von Kundenaufträgen mitzuhören und/oder aufzuzeichnen. Dies dient einerseits der Qualitätssicherung und andererseits der möglichen Beweisführung bei Kaufhandlungen am Telefon, zum Schutze des Arbeitnehmers.

Grundlage für die Umsetzung der Qualitätssicherung bildet Art. 179^{quinquies} StGB.

Gesamtarbeitsvertrag

9 Inkrafttreten/Vertragsdauer

Dieser Gesamtarbeitsvertrag tritt am 1. Januar 2005 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2005. Er kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei 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.

10 Unterschriften

Basel, 1. Dezember 2004

Swiss Contact Management Group AG




Markus Buser
Präsident des Verwaltungsrates

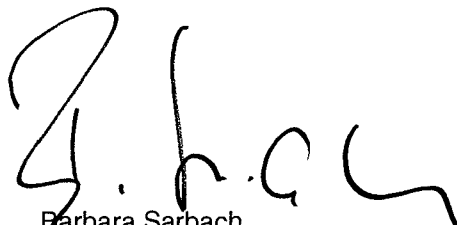


Andreas Friedrich
Mitglied des Verwaltungsrates

Gewerkschaft Kommunikation



Alain Carrupt
Vizepräsident



Barbara Sarbach
Zentralsekretärin