

# Gesamtarbeitsvertrag für die Contact- und Callcenter-Branche

1. April 2024 – 31. Dezember 2027 (AVE ab 1. Oktober 2024)

**contactswiss**

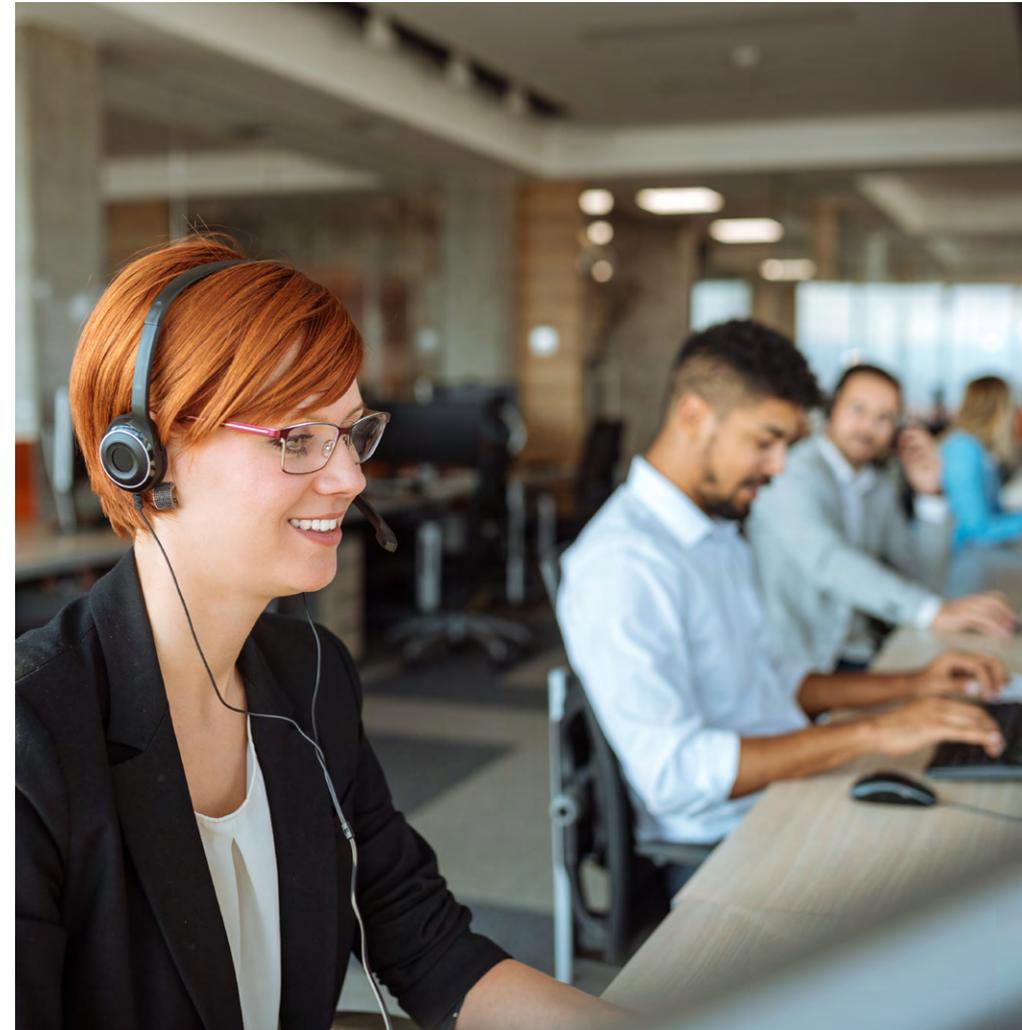
Kolumbanstrasse 2  
Postfach 148  
CH-9008 St.Gallen

**callnet.ch**  
Swiss Contact Center Association

Klausstrasse 43  
CH-8008 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. April 2024 – 31. Dezember 2027 (AVE ab 1. Oktober 2024)

## Impressum

---

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

**Gestaltung** komform GmbH, Bern, [www.komform.ch](http://www.komform.ch)

**Foto** Shutterstock  
Bern, im April 2024

## 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 9. Oktober 2023 / 6. Februar 2024

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Grundsatz</b>	<b>5</b>	5.8. Pause	17
<b>2. Allgemeine Bestimmungen</b>	<b>5</b>	5.9. Homeoffice	18
2.1. Geltungsbereich des GAV	5	5.10. Entschädigung und Zuschläge	18
<b>3. Sozialpartnerschaft</b>	<b>6</b>	5.11. Zuschlag für Nacht- und Sonntagsarbeit	18
3.1. Ziel und Zweck	6	5.12. Zuschlag für angeordnete Mehrarbeitszeit	19
3.2. Allgemeinverbindlichkeit	6	5.13. Lohn	20
3.3. GAV-Beitrag	6	5.14. Lohnstruktur / Funktionen	21
3.4. Verwaltung GAV-Beitrag	7	5.15. Kinder- und Ausbildungszulagen	22
3.5. Paritätischer Fonds	7	5.16. Spesen	22
3.6. Vollzugsbestimmungen	8	5.17. Ferien	22
<b>4. Schuldrechtliche Bestimmungen</b>	<b>11</b>	5.18. Feiertage	22
4.1. Grundsatz	11	5.19. Bezahlte Absenzen	23
4.2. Verpflichtung und Sozialpartnerschaft	12	5.20. Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall	23
4.3. Sozialplan	12	5.21. Mutterschafts- und Vaterschaftsurlaub	24
4.4. Lohnverhandlungen	13	5.22. Benachrichtigung / Arztzeugnis	24
4.5. Schiedsgericht	14	5.23. Militär-, Zivilschutz oder ziviler Ersatzdienst	24
4.6. Personalvertretung	14	5.24. Tod des Arbeitnehmenden	25
<b>5. Normative Bestimmungen</b>	<b>14</b>	5.25. Weiterbildung	25
5.1. Arbeitsvertrag	14	5.26. Gewerkschaftsurlaub	26
5.2. Probezeit	15	5.27. Persönlichkeitsschutz im Allgemeinen	26
5.3. Befristete Arbeitsverhältnisse	15	5.28. Gleichstellung	27
5.4. Beendigung des Arbeitsverhältnisses	15	5.29. Vereinbarung von Beruf und Privatleben	27
5.5. Kündigungsfristen und Kündigungsschutz	16	5.30. Datenschutz und elektronische Überwachung	27
5.6. Arbeitszeugnis	16	<b>6. Inkrafttreten und Vertragsdauer</b>	<b>29</b>
5.7. Arbeitszeit	17	<b>Anhang: Lohnmassnahmen 2025–2027 und diverse Ausführungsbestimmungen, gültig per 1. April 2025</b>	<b>30</b>

## 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.

## 2. Allgemeine Bestimmungen

Die bereits allgemein verbindlich erklärten und die zur AVE beantragten Bestimmungen sind im Text des Gesamtarbeitsvertrags (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

Für die Lernenden gelten die allgemeinverbindlich erklärten Bestimmungen des GAV mit Ausnahme des Artikels 5.13. (Lohn).

4. Die Allgemeinverbindlicherklärung tritt gemäss Bundesratsbeschluss am 01.10.2024 in Kraft und gilt bis zum 31.12.2027.

### 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% bzw. 2 Franken für Lernende zu Gunsten des Paritätischen Fonds.

Die Arbeitgeber leisten einen monatlichen Arbeitgeberbeitrag von 5 Franken pro Mitarbeitenden (inkl. Lernende) zu Gunsten der Paritätischen Kommission. Der Arbeitgeberbeitrag ist auf maximal 3'200 Franken pro Jahr und Arbeitgeber plafoniert.

Für Arbeitgeber mit einer Mitgliedschaft bei einem Arbeitgeberverband der Contact- und Callcenter-Branche (callnet.ch/contactswiss) ist der Arbeitgeberbeitrag mit dem Mitgliederbeitrag abgegolten.

#### 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. gewerkschaftliche 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 präsidierten Mitglied, das gemeinsam von den Vertragsparteien bestellt wird. Hinzu kommt je ein Mitglied von Arbeitgeber- und Arbeitnehmendenseite, das von der jeweiligen Vertragspartei-Seite unabweisbar 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 Schiedsgerichts 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 Anlässen 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.

**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 15. November jeden Jahres Verhandlungen über Lohnanpassungen in den Funktionsstufen per 1. April 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 28. Februar das Schiedsgericht anrufen.

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

Die Lohnanpassungen treten am 1. April des Folgejahrs nach den Verhandlungen gemäss dieser Bestimmung in Kraft. Falls die Allgemeinverbindlicherklärung der Lohnanpassungen erst nachher beschlossen und in Kraft tritt, gewähren die Verbandsbetriebe die Lohnanpassungen rückwirkend ab dem 1. April.

#### 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 selbst.

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 Arbeitnehmer unterzeichnet den EAV eigenhändig. Der Arbeitgeber kann die Unterschriften mechanisch nachbilden. Der eigenhändigen Unterschrift gleichgestellt ist die qualifizierte elektronische Signatur gemäss Art. 14 Abs. 2bis OR.**

**Der Arbeitgeber stellt dem Arbeitnehmer beim Abschluss des EAV ein elektronisches Exemplar des GAV zur Verfügung. Der Arbeitnehmer bestätigt den Erhalt mit seiner Unterschrift.**

**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. Falls es die betrieblichen Möglichkeiten zulassen, wird darauf geachtet, dass die vollbeschäftigten Mitarbeitenden zwei freie Wochenende pro Monat beziehen dürfen.

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

## 5.8. Pause

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen gemäss Art. 15 ArG.

Die Arbeit ist durch Pausen von folgender Mindestdauer zu unterbrechen:

- eine Viertelstunde bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als fünfeinhalb Stunden;
- eine halbe Stunde bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als sieben Stunden;
- eine Stunde bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als neun Stunden, wobei Pausen von mehr als einer halben Stunde aufgeteilt werden dürfen.

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.

Die Betriebe sind bemüht, diese ergänzende Arbeitsform für die Arbeitnehmenden zu ermöglichen. Sofern es die individuelle Tätigkeit zulässt und keine betrieblichen Gründe gegen Homeoffice sprechen, können Arbeitnehmende in Absprache mit der/des zuständigen direkten Vorgesetzten von Homeoffice Gebrauch machen.

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 Arbeitsgebers 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 dieselben Regeln zu halten wie bei der Arbeit im Büro. Die Soll-Arbeitszeit muss eingehalten werden.

## 5.10. Entschädigung und Zuschläge

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

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

## 5.11. Zuschlag für Nacht- und Sonntagsarbeit

Für unregelmässige Nachtarbeit, nämlich während maximal 24 Nächten, erhält der Arbeitnehmende einen Lohnzuschlag von 25%

Für regelmässige Nachtarbeit erhält der Arbeitnehmende 10% Zeitzuschlag. Wenn die Nachtarbeit nicht länger als eine Stunde dauert und zu Beginn oder am Ende der Nacht geleistet wird, kann anstelle des Zeitzuschlages ein Lohnzuschlag von 10% ausbezahlt werden.

**Für unregelmässige Sonntagsarbeit, nämlich höchstens 6 Sonntagen in einem Kalenderjahr inkl. gesetzliche Feiertage, erhält der Arbeitnehmende einen Lohnzuschlag von 50%.**

Sonntagsarbeit von einer Dauer bis zu fünf Stunden ist durch Freizeit auszugleichen. Dauert sie länger als fünf Stunden, so ist während der vorhergehenden oder der nachfolgenden Woche im Anschluss an die tägliche Ruhezeit ein auf einen Arbeitstag fallender Ersatzruhetag von mindestens 24 aufeinander folgenden Stunden zu gewähren.

## 5.12. Zuschlag für angeordnete Mehrarbeitszeit

**Der Ausgleich von Überstunden erfolgt grundsätzlich durch Gewährung von Freizeit gleicher Dauer. Ist eine Kompensation nicht möglich, sind die geleisteten Überstunden zu 100% (ohne Zuschlag) auszuzahlen.**

Überzeitarbeit liegt vor, wenn die gesetzliche Höchstarbeitszeit von 45 Stunden pro Woche überschritten wird.

**Überzeitarbeit wird im Einverständnis mit den einzelnen Arbeitnehmenden innert eines angemessenen Zeitraums durch Freizeit von gleicher Dauer ausgeglichen. Ist eine Kompensation nicht möglich, werden alle nicht kompensierten Überzeitstunden mit einem Zuschlag von 25% ausbezahlt.**

## 5.13. Lohn

Das Grundgehalt versteht sich als Grund-Basislohn<sup>12</sup> (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
<b>Ostschweiz</b>	47'196.- 3'933.- 21.61	49'104.- 4'092.- 22.48	51'024.- 4'252.- 23.36	52'296.- 4'358.- 23.95	57'408.- 4'784.- 26.29
<b>Genfersee</b>	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
<b>Mittelland</b>	49'476.- 4'123.- 22.65	51'480.- 4'290.- 23.57	53'484.- 4'457.- 24.49	54'828.- 4'569.- 25.10	60'180.- 5'015.- 27.55
<b>Nordwestschweiz</b>	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
<b>Zürich</b>	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
<b>Zentral-schweiz</b>	49'836.- 4'153.- 22.82	51'852.- 4'321.- 23.74	53'880.- 4'490.- 24.67	55'224.- 4'602.- 25.29	60'624.- 5'052.- 27.76
<b>Tessin</b>	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

<sup>1</sup> Für den Kanton Neuenburg sind die nachfolgend aufgeführten Mindestlöhne anwendbar, sofern sie höher liegen als der kantonale Mindestlohn gemäss der Loi cantonale neuchâteloise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

<sup>2</sup> 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 die Jahre 2025 bis 2027 gelten die im Anhang aufgeführten Mindestlöhne.

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.

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 Lohngleichheit 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

<b>Stufe 1a</b>	<b>Inbound/Outbound 1st Level im 1. Dienstjahr</b>
<b>Stufe 1b</b>	<b>Inbound/Outbound 1st Level ab 2. Dienstjahr</b>
<b>Stufe 2</b>	<b>Multiskill sowie für alle Arbeitnehmenden ab 3. Dienstjahr</b>
<b>Stufe 3</b>	<b>Administrative und unterstützende Funktion und Fachfrauen / Fachmänner EFZ sowie für alle Arbeitnehmende ab 6. Dienstjahr</b>
<b>Stufe 4</b>	<b>Technical Specialist und 2nd Level</b>

### 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.

Für Arbeitnehmende im Stundenlohn sind für Ferien Zuschläge gemäss der Formel  $\text{Anzahl Ferientage} \div (260 - \text{Anzahl Ferientage})$  zu bezahlen, d.h. für 20 Ferientage 8.33%, für 21 Ferientage 8.79%, für 22 Ferientage 9.24%, für 23 Ferientage 9.70%, für 24 Ferientage 10.17%, für 25 Ferientage 10.64%.

### 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.**

**Für Arbeitnehmende im Stundenlohn beträgt der Feiertagszuschlag 3.2%.**

### 5.19. Bezahlte Absenzen

eigene Hochzeit	3 Tage
Hinschied von Ehepartner/Lebenspartner, Kinder; Eltern, Schwiegereltern, Geschwister	3 Tage
Hinschied von anderen Familienangehörigen	1 Tag
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 pro Ereignis bzw. max. 10 Tage pro Kalenderjahr

### 5.20. Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall

**Die Arbeitgeberin schliesst für Arbeitsunfähigkeit infolge Krankheit eine Kollektivtaggeldversicherung ab, welche mit einer maximalen Wartezeit von 180 Tagen, die Lohnfortzahlung während 730 Tagen zu 80% des Bruttolohns gewährt. Während der Wartezeit hat der Arbeitgeber 100% des Lohnes zu entrichten. Bei Krankheit gelten die ersten beiden Absenztage 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.**

Für die Arbeitsverhinderung in Folge Unfall gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

## 5.21. Mutterschafts- und Vaterschaftsurlaub

**Der Mutterschaftsurlaub beträgt 16 Wochen und wird zu 80% bezahlt.**

Der Vaterschaftsurlaub beträgt 10 Tage und wird zu 80% bezahlt. Dieser ist ab Geburt innerhalb von sechs Monaten zu beziehen.

## 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. 6 Tage für gewerkschaftliche Tätigkeiten gewährt. Den übrigen Gewerkschaftsmitgliedern wird pro Kalenderjahr bis zu 2 Tage für die Teilnahme an Firmen- oder Branchenkonzernen gewährt. Die Finanzierung erfolgt über den Paritätischen Fonds.

#### 5.27. Persönlichkeitsschutz im Allgemeinen

**Das Arbeitsverhältnis soll von Respekt und Toleranz getragen sein. Die Mitarbeitenden dürfen auf Grund ihres Geschlechts, ihres Alters, ihrer Herkunft, Sprache und Kultur sowie ihres Beschäftigungsgrads weder direkt noch indirekt benachteiligt werden. Alle Beteiligten leisten dazu ihren Beitrag. Die Arbeitgeber achten auf Wahrung der persönlichen Integrität ihrer Arbeitnehmenden am Arbeitsplatz. Sie verpflichten ihre Arbeitnehmenden, die Würde von Frauen und Männern am Arbeitsplatz, insbesondere in Bezug auf die sexuelle Integrität, zu respektieren. Die Arbeitgeber achten und schützen die Persönlichkeit der Arbeitnehmenden und sorgen unter Beachtung der Ergonomie für einen angemessenen Gesundheitsschutz.**

**Die/Der Mitarbeitende kann bei Differenzen mit dem Betrieb eine Vertrauensperson beiziehen. Dies gilt insbesondere bei Persönlichkeitsverletzungen durch Vorgesetzte oder andere Mitarbeitende, insbesondere sexuelle Belästigung und Mobbing.**

#### 5.28. Gleichstellung

**Arbeitgebende achten darauf, dass bei der Stellenausschreibung, Anstellung, Aufgabenzuteilung, Gestaltung von Arbeitsbedingungen, Entlohnung, Aus- und Weiterbildung, Beförderung und Entlassung alle Arbeitnehmenden gleichbehandelt werden.**

**Die Arbeitnehmenden haben Anspruch auf gleichen Lohn für gleichwertige Arbeit, unabhängig von Geschlecht und Nationalität. Gestaltung und Umsetzung von Lohnsystemen dürfen nicht zu Diskriminierungen führen. Die Arbeitgeber gestalten nach ihren betrieblichen Möglichkeiten die Contact- und Callcenter-Branche für Frauen attraktiv und erleichtern ihnen den Wiedereinstieg ins Berufsleben. Bei Aufstiegsmöglichkeiten sind Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gleichermaßen zu berücksichtigen.**

#### 5.29. Vereinbarung von Beruf und Privatleben

Die Arbeitgeber berücksichtigen die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben und sorgen für entsprechende fortschrittliche Arbeitsbedingungen. Dabei wird insbesondere darauf geachtet, Arbeitszeitmodelle so zu gestalten, dass sie attraktiv für die Mitarbeitenden sind und auf die Bedürfnisse von Mitarbeitenden mit unterstützungspflichtigen Personen Rücksicht nehmen.

#### 5.30. Datenschutz und elektronische Überwachung

Die Arbeitnehmenden sind verpflichtet, den Arbeitgebern alle für das Arbeitsverhältnis notwendigen Personendaten zur Verfügung zu stellen und allfällige Änderungen bekanntzugeben. Die Personendaten werden hauptsächlich elektronisch bearbeitet.

Die Arbeitgeber garantieren den Schutz der Personendaten. Sie beschränken das Sammeln, Bearbeiten, Aufbewahren und Speichern der Personendaten auf das betrieblich Notwendige und gesetzlich Zulässige unter Berücksichtigung von Art. 328b OR und gestützt auf das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) sowie der zugehörigen Verordnung. Die Verhaltensüberwachung ist unzulässig (Art. 26 Verordnung 3 zum ArG). Die Überwachung von Gesprächen, ein-

schließlich elektronischer Aufnahmen mittels Hörgeräte, Webcams oder anderer technischer Mittel, hat nur zu Zwecken der Bewertung des Coaching- und Entwicklungsbedarfs und nur aus Gründen der Daten- oder Qualitätssicherung zu erfolgen. Diese Überwachung muss mindestens eine Woche im Voraus den Mitarbeitenden kommuniziert werden. Mitarbeitende dürfen unter keinen Umständen kontinuierlich überwacht werden.

Die Arbeitgeber treffen die erforderlichen Massnahmen, um die Personendaten der Arbeitnehmenden vor unbefugten Zugriffen und unbefugter Weitergabe zu schützen. Sie stellen sicher, dass nur diejenigen Personen Einsicht bzw. Zugriff auf diejenigen Personendaten haben, die sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen und entsprechend dem Verwendungszweck zur Erfüllung der Aufgaben.

Die Arbeitnehmenden oder eine bevollmächtigte Person haben das Recht auf Einsicht in ihre Personendaten und können die Berichtigung falscher Daten verlangen.

Die Arbeitnehmenden nehmen zur Kenntnis und sind damit einverstanden, dass der Arbeitgeber die für die Anwendung und Durchsetzung des GAV sowie der Überprüfung der Beitragspflicht notwendigen Daten an die Geschäftsstelle der Paritätischen Kommission weitergibt. Folgende Daten werden zu diesem Zweck bekanntgegeben: die AHV-Nummer (Art. 153c Abs. 1 lit. c AHVG), Geschlecht, Name, Vorname und Geburtsdatum zur eindeutigen Identifizierung des Arbeitnehmenden, und Informationen zum Anstellungsverhältnis wie Beginn, Ende, Arbeitsvertrag, Kündigung, Arbeitszeitrapporte, Lohnhöhe sowie Beschäftigungsgrad.

## 6. Inkrafttreten und Vertragsdauer

Dieser Gesamtarbeitsvertrag tritt am 1. April 2024 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2027. 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 9. Oktober 2023 / 6. Februar 2024

### Für contactswiss

---

**Christian Ecknauer**  
Quästor contactswiss

**Daniel Mally**  
Vizepräsident contactswiss

### Für callnet.ch

---

**Samuel Ryter**  
Finanzen, Recht und GAV callnet.ch

### Für die Gewerkschaft syndicom

---

**Daniel Hügli**  
Leiter ICT syndicom

**Teresa Dos Santos Lima-Matteo**  
Zentralsekretärin ICT syndicom

**Azra Ganic**  
Fachsekretärin Sektor ICT syndicom

## Anhang: Lohnmassnahmen 2025–2027 und diverse Ausführungsbestimmungen, gültig per 1. April 2025

Für die Jahre 2025, 2026 und 2027 gilt es folgende Minimallöhne einzuhalten:

per 1.4.2025

	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
<b>Ostschweiz</b>	47'748.– 3'979.– 21.86	49'680.– 4'140.– 22.75	51'612.– 4'301.– 23.63	52'908.– 4'409.– 24.23	58'080.– 4'840.– 26.59
<b>Genfersee</b>	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
<b>Mittelland</b>	49'824.– 4'152.– 22.81	51'840.– 4'320.– 23.74	53'856.– 4'488.– 24.66	55'212.– 4'601.– 25.28	60'600.– 5'050.– 27.75
<b>Nordwestschweiz</b>	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
<b>Zürich</b>	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
<b>Zentral-schweiz</b>	50'076.– 4'173.– 22.93	52'104.– 4'342.– 23.86	54'132.– 4'511.– 24.79	55'488.– 4'624.– 25.41	60'912.– 5'076.– 27.89
<b>Tessin</b>	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

per 1.4.2026

	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
<b>Ostschweiz</b>	48'312.– 4'026.– 22.12	50'258.– 4'189.– 23.02	52'224.– 4'352.– 23.91	53'532.– 4'461.– 24.51	58'764.– 4'897.– 26.91

<b>Genfersee</b>	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
<b>Mittelland</b>	50'160.– 4'180.– 22.97	52'188.– 4'349.– 23.90	54'228.– 4'519.– 24.83	55'584.– 4'632.– 25.45	61'008.– 5'084.– 27.93
<b>Nordwestschweiz</b>	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
<b>Zürich</b>	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
<b>Zentral-schweiz</b>	50'328.– 4'194.– 23.04	52'368.– 4'364.– 23.98	54'408.– 4'534.– 24.91	55'764.– 4'647.– 25.53	61'212.– 5'101.– 28.03
<b>Tessin</b>	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

per 1.4.2027

	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
<b>Ostschweiz</b>	48'888.– 4'074.– 22.38	50'868.– 4'239.– 23.29	52'848.– 4'404.– 24.20	54'168.– 4'514.– 24.80	59'460.– 4'955.– 27.23
<b>Genfersee</b>	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
<b>Mittelland</b>	50'508.– 4'209.– 23.13	52'560.– 4'380.– 24.07	54'600.– 4'550.– 25.00	55'968.– 4'664.– 25.63	61'440.– 5'120.– 28.13
<b>Nordwestschweiz</b>	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
<b>Zürich</b>	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
<b>Zentral-schweiz</b>	50'580.– 4'215.– 23.16	52'632.– 4'386.– 24.10	54'684.– 4'557.– 25.04	56'040.– 4'670.– 25.66	61'524.– 5'127.– 28.17
<b>Tessin</b>	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

## Feiertagsansprüche

Der Anspruch auf bezahlte Feiertage definiert sich für Arbeitnehmende im Monatslohn 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.

## 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 %
=	<b>Stundenlohn (inklusive Ferien- und Feiertage)</b>

## 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 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

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

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

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