

Besondere Bestimmungen für die Nutzung der SaaS-Plattform ENAB.LE von

JAROWA AG für das Netzwerk Gebäude und Handwerk

1 Anwendung

Diese besonderen Bestimmungen sind integrierender Bestandteil der NUTZUNGSBEDINGUNGEN für DRITT-DIENSTLEISTER (HANDWERKER) für die SaaS-Plattform ENAB.LE. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Definitionen der NUTZUNGSBEDINGUNGEN auch für diese besonderen Bestimmungen verwendet.

2 Übersicht über den Ablauf der Auftragsabwicklung über ENAB.LE

2.1 JAROWA bietet insbesondere folgende Serviceleistungen über ENAB.LE an:

- 1) Ausgewählte DRITT-DIENSTLEISTER (z.B. Handwerker) können sich auf ENAB.LE registrieren und ihr Profil hinterlegen. Unter anderem kann im Profil für alle Marktplätze (z.B. UNTERNEHMEN), die dem DRITT-DIENSTLEISTER zugänglich sind, das Preismodell hinterlegt werden.
- 2) Bei Suchanfragen nach DRITT-DIENSTLEISTERN wird dem UNTERNEHMEN eine Auswahl von DRITT-DIENSTLEISTERN nach den durch das UNTERNEHMEN festgelegten Regeln angezeigt.
- 3) Der DRITT-DIENSTLEISTER sowie der ENDKUNDE und/oder das UNTERNEHMEN entscheiden, ob es zum Abschluss eines Werkvertrages kommt.
- 4) Der Auftrag wird in der Folge gemäss dem auf ENAB.LE abgebildeten Standardprozess über ENAB.LE abgewickelt. Der Standardprozess umfasst verschiedene Schritte von der Auftragsanfrage über beispielsweise die Kostengutsprache bis hin zur Rechnungstellung und kann über die Zeit angepasst bzw. erweitert werden.
- 5) ENAB.LE bietet die Möglichkeit der sicheren Kommunikation und des sicheren Austausches von Dokumenten zwischen den Parteien.
- 6) Der DRITT-DIENSTLEISTER interagiert über ENAB.LE mit dem UNTERNEHMEN und/oder dem ENDKUNDEN, indem er z.B. Stati aktualisiert, Arbeiten rapportiert oder Rechnungsdaten transferiert.

- 7) Je nach Vertragslage bzw. Vereinbarung zwischen dem ENDKUNDEN, dem DRITT-DIENSTLEISTER und/oder dem UNTERNEHMEN wird das UNTERNEHMEN und/oder der ENDKUNDE die Rechnung des DRITT-DIENSTLEISTERS ganz oder teilweise bezahlen.
- 8) Das UNTERNEHMEN und der ENDKUNDE bewerten nach Beendigung der Arbeiten auf ENAB.LE die Dienstleistung des DRITT-DIENSTLEISTERS

3 Service Levels / Pflichten des DRITT-DIENSTLEISTERS

3.1 Service Levels

Mit der Registrierung auf ENAB.LE verpflichtet sich der Dritt-Dienstleister (Handwerker) bei der Abwicklung von Aufträgen folgende Service-Levels einzuhalten:

3.1.1 Kontaktaufnahme / Erstkontakt:

Der DRITT-DIENSTLEISTER (Handwerker) hat nach Erhalt einer Auftragsanfrage (oder Anfrage zur Offertstellung) durch ein UNTERNEHMEN oder einen Endkunden jeweils bis zum übernächsten Werktag um 7:00 Uhr Zeit, die Anfrage zu quittieren. Er kann im Rahmen der vorgegebenen Prozessschritte auf ENAB.LE die Anfrage ablehnen oder annehmen. Unabhängig der vorgenannten Frist kann die Anfrage, solange der DRITT-DIENSTLEISTER die Auftragsanfrage noch nicht quittiert hat, jederzeit ohne Begründung durch das UNTERNEHMEN zurückgezogen werden

3.1.2 Garantie

Arbeiten unterliegen einer 2jährigen Garantiefrist, sofern das Gesetz keine längere Garantiefrist vorsieht.

3.1.3 Administration

A) Verfügbarkeit

Ist der DRITT-DIENSTLEISTER ferienabwesend, hat er keine Kapazität oder ist er aus anderen Gründen nicht verfügbar, so soll seine Verfügbarkeit im Profil auf «off» stellen.

B) Rechnungen

Die Rechnungen sind innert 14 Tagen nach Arbeitsende digital einzusenden. Eine verspätete Rechnungstellung kann sich negativ auf die Bewertung auswirken.

C) Arbeitsrapporte

Arbeitsrapporte und Fotodokumentationen sind wo nötig oder wo erwünscht digital zu erstellen und auf die Plattform hochzuladen. Diese Rapporte müssen vollständig sein und sollten Mitarbeitenden des UNTERNEHMENS eine objektive Entscheidungsgrundlage für das Akzept der Rechnung ermöglichen.

3.1.4 Preise

Die Stunden-, Fahrten-, Material- wie auch sonstige Einheitspreise sind (wo vereinbart) verbindlich und müssen eingehalten werden. Sollte es auf Grund spezieller Umstände erforderlich sein, andere Preise oder Zuschläge anzuwenden, so wird diese nur nach vorgängiger Absprache mit dem UNTERNEHMEN vergütet.

3.2 Bewertungen

Die DRITT-DIENSTLEISTER werden gesamtheitlich bewertet. Dies kann unter anderem daran gemessen werden, wie schnell eine Auftragsanfrage offeriert und akzeptiert wird oder aber auch die Sauberkeit, Qualität und Freundlichkeit und die Qualität der Kommunikation.

3.3 SIA-Norm

Der DRITT-DIENSTLEISTER sichert zu, dass er bei der Herstellung des Werks die SIA-Normen einhält, sofern diese anwendbar sind.

3.4 Einforderung der Einhaltung der Services Levels

Sowohl das Unternehmen als auch JAROWA sind berechtigt, die Einhaltung der obgenannten Service-Levels einzufordern.

Bei mehrmaliger Nichteinhaltung der Service-Levels kann der Account/Sub-Account des DRITT-DIENSTLEISTERS nach schriftlicher Abmahnung gelöscht werden.

3.5 Erfordernisse, Kenntnisse bzw. Bewilligungen

Mit der Registrierung bestätigt der DRITT-DIENSTLEISTER (Handwerker) über alle nötigen Erfordernisse, Kenntnisse bzw. Bewilligungen zur Erbringung der angebotenen Dienstleistung zu verfügen. Diese sind auf Verlangen JAROWA in geeigneter Form nachzuweisen.

3.6 Datenaufbewahrung

Die Verantwortung für die Aufbewahrung von Daten, Inhalten und/oder Informationen welche den Auftrag betreffen liegt beim DRITT-DIENSTLEISTER. JAROWA stellt dem DRITT-DIENSTLEISTER die Möglichkeit zur Verfügung, von allen relevanten Prozessschritten bei der Dienstleistungsabwicklung eine elektronische Kopie (z.B. Pdf) zum Zwecke der

Datensicherung, Archivierung und der Nachführung der eigenen Akten zu generieren. Der DRITT-DIENSTLEISTER trifft Vorkehrungen (z.B. Ablage der Informationen in den eigenen Akten) für den Fall, dass ENAB.LE ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäss arbeitet.

4 Vergütung für über ENAB.LE abgewickelte Aufträge

- 4.1 Die NUTZUNGSGEBÜHR für den ZUGRIFF des DRITT-DIENSTLEISTERS auf ENAB.LE beträgt 4.5% des in Rechnung gestellten Nettobetrages, im Minimum 10.- CHF pro Auftrag und Maximal 500.- CHF pro Auftrag. Die NUTZUNGSGEBÜHR ist für jede Auftragsabwicklung geschuldet, die mittels eines ZUGRIFFS auf ENAB.LE abgewickelt wird (z.B. gedeckte Versicherungsfälle).
- 4.2 Als Nettobetrag gelten sämtliche für einen Auftrag in Rechnung gestellten Aufwendungen (exkl. MwSt).
- 4.3 JAROWA wird periodisch Rechnung an den DRITT-DIENSTLEISTER stellen, über die von ihm über ENAB.LE abgewickelten Aufträge.
- 4.4 Die Rechnungen sind innert dreissig (30) Kalendertagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug ist JAROWA berechtigt, rückwirkend ab Fälligkeitsdatum einen Verzugszins in der Höhe von fünf Prozent (5 %) pro Jahr zu verlangen. Zudem kann JAROWA eine Mahngebühr von CHF 20.-- in Rechnung stellen.

5 Bewertung

- 5.1 Nach Beendigung eines Auftrages auf ENAB.LE (Erledigung des Auftrages oder Beendigung aus anderen Gründen) werden sowohl das UNTERNEHMEN wie auch der ENDKUNDE um eine Bewertung der Dienstleistungserbringung durch den DRITT-DIENSTLEISTER angefragt. Die Bewertungen der UNTERNEHMEN und diejenigen der ENDKUNDEN werden separat geführt und ausgewiesen. Die Bewertungen können nur von den Teilnehmern auf der Plattform eingesehen werden, die Anfragen und/oder Aufträge (z.B. UNTERNEHMEN) vergeben und im Rahmen von Empfehlungen durch diese an ENDKUNDEN weitergegeben werden („BERECHTIGTE TEILNEHMER“). DRITT-DIENSTLEISTER erhalten nur in ihre eigene Bewertung Einsicht.
- 5.2 Die Bewertung erfolgt anhand eines Bewertungsmasstabes (z.B. Punkte von 1 – 5) aufgrund von vorgegebenen Fragen. JAROWA behält sich das Recht vor, die Fragen bzw. die Bewertungsskala zu ändern oder auch weitere Möglichkeiten der Bewertung, wie zum Beispiel ein Freitextfeld, einzuführen.
- 5.3 Erfolgt die Bewertung anhand eines Bewertungsmasstabes, so wird die Bewertung erstmals im System für andere zur Einsicht BERECHTIGTE TEILNEHMER ersichtlich, wenn mindestens 5 (fünf) Bewertungen zum jeweiligen Kriterium vorliegen. Der jeweils angezeigte Wert basiert auf dem Durchschnittswert aller abgegebenen Bewertungen je Kriterium. Es werden nur

Bewertungen der letzten 36 Monate in die Bewertung miteinbezogen.

- 5.4 Der DRITT-DIENSTLEISTER kann jederzeit seine Bewertungen in seinem Account einsehen. Sämtliche Parteien anerkennen, dass es sich bei den Bewertungen um die subjektive Einschätzung bzw. Wahrnehmung der Mitarbeitenden des UNTERNEHMENS beziehungsweise der ENDKUNDEN handelt. Aus Transparenzgründen werden grundsätzlich sämtliche Bewertungen in die Berechnung des jeweiligen Durchschnittswertes einbezogen, beziehungsweise veröffentlicht. Es besteht kein Anspruch des DRITT-DIENSTLEISTERS auf Löschung oder Anpassung einer Bewertung.
- 5.5 Im Falle von Freitextbewertungen behält sich JAROWA das Recht vor, gegen geltendes Recht verstossende, beleidigende, unwahre, gewaltverherrlichende, jugendgefährdende, unsachliche, rassistische, diskriminierende, sexistische und vergleichbar widerrechtliche Bewertungen nicht zu veröffentlichen oder zu löschen.

JAROWA AG, Version 1.1, 1. Oktober 2018
