

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

### JAROWA AG für das Netzwerk Gebäude und Handwerk

#### Inhaltsverzeichnis

1	Anwendung .....	2
2	Zusätzliche Definitionen .....	2
3	Übersicht über den Ablauf der Auftragsabwicklung über ENAB.LE.....	2
4	Service Levels / Pflichten des DRITT-DIENSTLEISTERS .....	4
5	Vergütung für über ENAB.LE abgewickelte Aufträge .....	6
6	Bewertung .....	7

## 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 Zusätzliche Definitionen

HANDWERKER PROFIL LIGHT:	Dies sind Handwerker (DRITT-DIENSTLEISTER), welche sich auf ENAB.LE mit einem Profil registriert haben, bei dem nur eingeschränkte Funktionalitäten zur Verfügung stehen. Diese umfassen im Wesentlichen, Erstellen und Pflegen des Profils, Annehmen und Ablehnen einer Auftragsanfrage, sowie eine Fallübersicht.
HANDWERKER PROFIL FULL:	Dies sind Handwerker (DRITT-DIENSTLEISTER), welche sich auf ENAB.LE mit einem Profil registriert haben, bei dem sämtliche Funktionalitäten der Plattform für Handwerker zur Verfügung stehen. Diese umfassen u.a. Funktionalitäten von dem Erstellen und Pflegen des Profils, über die Annahme und das Ablehnen einer Auftragsanfrage bis hin zur Rechnungsübermittlung und der Bewertung durch den ENDKUNDEN.

## 3 Übersicht über den Ablauf der Auftragsabwicklung über ENAB.LE

JAROWA bietet, in Abhängigkeit davon, ob der der beauftragte DRITT-DIENSTLEISTER über ein **HANDWERKER PROFIL LIGHT** oder ein **HANDWERKER PROFIL FULL** verfügt insbesondere folgende Serviceleistungen über ENAB.LE an. Für DRITT-DIENSTLEISTER, welche lediglich über ein **HANDWERKER PROFIL LIGHT** verfügen, stehen aktuell nur die in der Auflistung mit einem «\*» markierten Funktionalitäten zur Verfügung.:

- 1) Ausgewählte DRITT-DIENSTLEISTER (z.B. Handwerker) können sich auf ENAB.LE registrieren und ihr Profil hinterlegen. Der DRITT-DIENSTLEISTER (z.B. Handwerker) kann sich entweder mit einem **HANDWERKER PROFIL LIGHT** oder ein **HANDWERKER PROFIL FULL** registrieren.
- 2) Unter anderem kann im Profil für alle Marktplätze (z.B. UNTERNEHMEN), die dem DRITT-DIENSTLEISTER zugänglich sind, das Preismodell hinterlegt werden. \*
- 3) Bei Suchanfragen nach DRITT-DIENSTLEISTERN wird dem UNTERNEHMEN eine Auswahl von DRITT-DIENSTLEISTERN nach den durch das UNTERNEHMEN festgelegten Regeln angezeigt. \*
- 4) Der DRITT-DIENSTLEISTER sowie der ENDKUNDE und/oder das UNTERNEHMEN entscheiden, ob

es zum Abschluss eines Werkvertrages kommt.

- 5) Der Auftrag wird in der Folge gemäss dem auf ENAB.LE abgebildeten Standardprozess über ENAB.LE abgewickelt. Der Standardprozess umfasst, in Abhängigkeit davon, ob der beauftragte DRITT-DIENSTLEISTER über ein HANDWERKER PROFIL LIGHT oder ein HANDWERKER PROFIL FULL verfügt, verschiedene Schritte, u.a.:
  - a. Auftragsanfrage an den DRITT-DIENSTLEISTER\*;
  - b. Auftragsannahme / - ablehnung durch den DRITT-DIENSTLEISTER\*;
  - c. Offertstellungsprozess
  - d. Kostengutspracheprozess
  - e. Rechnungstellung

Die Funktionalitäten können über die Zeit angepasst bzw. erweitert werden.

- 6) ENAB.LE bietet die Möglichkeit der sicheren Kommunikation und des sicheren Austausches von Dokumenten zwischen den Parteien.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) Das UNTERNEHMEN und der ENDKUNDE bewerten nach Beendigung der Arbeiten auf ENAB.LE die Dienstleistung des DRITT-DIENSTLEISTERS.

3.1 Der **HANDWERKER PROFIL FULL** kann ausgewählte **Dienstleistungen** von anderen Dritt-Dienstleistern **beziehen**, die sich auf ENAB.LE dafür freigeschaltet haben (nachstehend «ANBIETER»). Zu diesem Zweck bietet JAROWA insbesondere folgende Serviceleistungen über ENAB.LE an:

- 1) Bei Suchanfragen nach ANBIETERN wird dem DRITT-DIENSTLEISTER eine Auswahl von ANBIETERN angezeigt. Der DRITT-DIENSTLEISTER erfasst die Anfrage und sendet diese an den ANBIETER.
- 2) Der ANBIETER sowie der ENDKUNDE und/oder der DRITT-DIENSTLEISTER entscheiden, ob es zum Abschluss eines Vertrages kommt. JAROWA wird nicht Partei dieses Vertragsverhältnisses.
- 3) Der Auftrag wird in der Folge gemäss dem auf ENAB.LE abgebildeten Standardprozess über ENAB.LE abgewickelt. Der Standardprozess kann verschiedene Schritte von der

Auftragsanfrage bis hin zur Rechnungstellung umfassen und kann über die Zeit angepasst bzw. erweitert werden.

- 4) ENAB.LE bietet die Möglichkeit der sicheren Kommunikation und des sicheren Austausches von Dokumenten zwischen den Parteien.
- 5) Der ANBIETER interagiert über ENAB.LE mit dem DRITT-DIENSTLEISTER und/oder dem ENDKUNDEN, indem er z.B. Stati aktualisiert, Arbeiten rapportiert oder Rechnungsdaten transferiert.
- 6) Je nach Vertragslage bzw. Vereinbarung zwischen dem ENDKUNDEN, dem DRITT-DIENSTLEISTER und/oder dem ANBIETER wird der DRITT-DIENSTLEISTER und/oder der ENDKUNDE die Rechnung des ANBIETERS ganz oder teilweise bezahlen.
- 7) Der DRITT-DIENSTLEISTER und/oder der ENDKUNDE können nach Beendigung der Arbeiten, sofern freigeschalten, auf ENAB.LE die Dienstleistung des ANBIETERS bewerten.

## 4 Service Levels / Pflichten des DRITT-DIENSTLEISTERS

### 4.1 Service Levels

Mit der Registrierung auf ENAB.LE verpflichtet sich der Dritt-Dienstleister (Handwerker) bei der Abwicklung von Aufträgen folgende Service-Levels einzuhalten. Für DRITT-DIENSTLEISTER, welche lediglich über ein HANDWERKER PROFIL LIGHT verfügen, gelten nur die in der Auflistung mit einem «\*» gekennzeichneten Service Levels / Pflichten:

#### 4.1.1 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

#### 4.1.2 Garantie\*

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

#### 4.1.3 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.

#### 4.1.4 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.

#### 4.2 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.

#### 4.3 SIA-Norm\*

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

#### 4.4 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.

#### 4.5 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.

#### 4.6 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.

### 5 Vergütung für über ENAB.LE abgewickelte Aufträge

- 5.1 Die NUTZUNGSgebÜHR für den ZUGRIFF des DRITT-DIENSTLEISTERS auf ENAB.LE, welche über ein **HANDWERKER PROFIL FULL** verfügen, beträgt 4.5% des in Rechnung gestellten Nettobetrages, maximal 500.- CHF (exkl. MwSt.) pro Auftrag. Die NUTZUNGSgebÜHR ist für jede Auftragsabwicklung geschuldet, die mittels eines ZUGRIFFS auf ENAB.LE abgewickelt wird (z.B. gedeckte Versicherungsfälle). Als Nettobetrag gelten sämtliche für einen Auftrag in Rechnung gestellten Aufwendungen (exkl. MwSt.).
- 5.2 Die NUTZUNGSgebÜHR für den ZUGRIFF des DRITT-DIENSTLEISTERS auf ENAB.LE, welche über ein **HANDWERKER PROFIL LIGHT** verfügen, beträgt pauschal 7.50 CHF (exkl. MwSt.) pro Auftrag. Die NUTZUNGSgebÜHR ist für jede Auftragsabwicklung geschuldet, die mittels eines ZUGRIFFS auf ENAB.LE angenommen wird.
- 5.3 Durch den DRITT-DIENSTLEISTER an JAROWA zu leistende NUTZUNGSgebÜHREN für Dienstleistungen, die er von anderen ANBIETERN über ENAB.LE bezieht:
- 5.3.1 Für die ersten fünfzig (50) durch den DRITT-DIENSTLEISTER pro Kalenderjahr über ENAB.LE bezogenen Dienstleistungen von anderen ANBIETERN wird dem DRITT-DIENSTLEISTER durch JAROWA keine NUTZUNGSgebÜHR für den ZUGRIFF des DRITT-DIENSTLEISTERS in Rechnung gestellt.
- 5.3.2 Ab der einundfünfzigsten (51) durch den DRITT-DIENSTLEISTER pro Kalenderjahr über ENAB.LE bezogenen Dienstleistungen von anderen ANBIETERN wird dem DRITT-DIENSTLEISTER durch JAROWA eine NUTZUNGSgebÜHR für den ZUGRIFF des DRITT-DIENSTLEISTERS von pauschal CHF 25.- CHF (exkl. MwSt) pro Auftrag in Rechnung gestellt.
- 5.4 JAROWA wird periodisch Rechnung an den DRITT-DIENSTLEISTER stellen, über die von ihm über

ENAB.LE abgewickelten Aufträge.

- 5.5 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.

## 6 Bewertung

- 6.1 Für Dienstleistungen, die von **HANDWERKER PROFIL FULL** erbracht werden, können Bewertungen eingeholt werden.
- 6.2 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.
- 6.3 Die Bewertung erfolgt anhand eines Bewertungsmaassstabes (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.
- 6.4 Erfolgt die Bewertung anhand eines Bewertungsmaassstabes, 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.
- 6.5 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.
- 6.6 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 2020 / 1.0

1.10.2020

\*\*\*\*\*