

ANHANG 18 - KONTAKTPERSONEN

zum Rahmenvertrag „KFMS“

Ansprechpersonen

Die SBB AG benennt einen Contract Sponsor, der die einzige Ansprechperson für alle Fragen des Vertragsmanagement ist.

<u>Person</u>	<u>Funktion</u>
Name und Kontaktdetails	Contract Sponsor
Name und Kontaktdetails	Stellvertreter

Zum gleichen Zweck bezeichnet die Firma in einen Key Account Manager.

<u>Person</u>	<u>Funktion</u>
Name und Kontaktdetails	Key Account Manager
Name und Kontaktdetails	Stellvertreter

Hinsichtlich der Ernennung des Key Account Manager verfügt die SBB AG über ein Veto-Recht, das ohne Begründung ausgeübt werden kann. Im Weiteren ist die SBB AG berechtigt, die Abberufung des Key Account Manager zu verlangen. Die Firma wird diese Position dann umgehend, nach Konsultation und Genehmigung durch die SBB AG, neu besetzen. Die Firma wird den Key Account Manager während der ersten zwei Rahmenvertragsjahre nicht auswechseln, ausgenommen, das Arbeitsverhältnis mit der Firma wird aufgelöst.

Der Contract Sponsor und Account Manager besprechen alle Fragen im Zusammenhang mit der Vertragsauslegung und Vertragserfüllung. Sie sind jedoch nicht berechtigt, die jeweilige Vertragspartei durch rechtsverbindliche Auslegungen zu verpflichten.

Der von der Firma in *Anhang - Kontaktpersonen* bezeichnete Key Account Manager ist für die Leistungserbringung verantwortlich und steht als erster Kontakt für Kundenanliegen zur Verfügung. Auf Anfragen muss dieser innerhalb von vier (4) Stunden, während den üblichen Büro und Geschäftszeiten, reagieren. Im Falle einer Eskalation ist er spätestens am nächsten Arbeitstag vor Ort. Sofern der namentlich bezeichnete Key Account Manager aus zwingenden Gründen (Ferien, Krankheit etc.) nicht verfügbar ist, wird er durch eine gleichwertige Person vertreten.

Alle in diesem Rahmenvertrag vorgesehenen Mitteilungen sollen in Deutsch erfolgen und werden an die obigen Adressen übermittelt.

Alle Mitteilungen werden mit Zugang beim Empfänger wirksam.