



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD

Bundesamt für Zoll und Grenzsicherheit BAZG
Grundlagen

EETS-Zulassungsvertrag - Anhang 4

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Zweck des Dokuments | 3 |
| 2 | Zusammenarbeit | 3 |
| 2.1 | Kommunikation auf Fachebene | 3 |
| 2.2 | Informationsaustausch im EETS-Gremium | 3 |
| 3 | Eskalationsverfahren..... | 4 |
| 3.1 | Eskalationsstufen des BAZG | 4 |
| 3.2 | Eskalationsstufen des EETS-Anbieters..... | 4 |
| 4 | Rechnungsstellung..... | 5 |
| 5 | Kündigung..... | 5 |

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

1 Zweck des Dokuments

Das vorliegende Dokument regelt die Zusammenarbeit und das Eskalationsverfahren zwischen dem BAZG und dem EETS-Anbieter gemäss Ziff. 9 des Zulassungsvertrags.

2 Zusammenarbeit

2.1 Kommunikation auf Fachebene

Die Kontakte beim BAZG:

| Bereiche | Kontaktnamen | Kontaktdaten (E-Mail / Telefon) |
|----------------------------|-------------------|--|
| Kundenbeziehung | Harald Oberholzer | harald.oberholzer@bazg.admin.ch +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28 |
| Recht | Harald Oberholzer | harald.oberholzer@bazg.admin.ch +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28 |
| Finanzen (Zahlungsverkehr) | Finanzbuchhaltung | finanzen-lsva@bazg.admin.ch |
| Technik (Datenaustausch) | DevOpsCamions | camions@bazg.admin.ch |
| Betrieb (Veranlagung) | LSVA Ausland | lsvaausland@bazg.admin.ch |

Die Kontakte beim EETS-Anbieter:

| Bereiche | Kontaktnamen | Kontaktdaten (E-Mail / Telefon) |
|----------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Kundenbeziehung | Vorname Nachname | E-Mail Telefon |
| Recht | Vorname Nachname | E-Mail Telefon |
| Finanzen (Zahlungsverkehr) | Vorname Nachname | E-Mail Telefon |
| Technik (Datenaustausch) | Vorname Nachname | E-Mail Telefon |
| Betrieb (Veranlagung) | Vorname Nachname | E-Mail Telefon |

2.2 Informationsaustausch im EETS-Gremium

Im EETS-Gremium werden folgende Themen (nicht abschliessend) besprochen:

- Resultate der Leistungsmessungen
- Verbesserungsmassnahmen
- Weiterentwicklungen
- Änderungen

Die Mitglieder des BAZG:

| Bereiche | Personen (Vorname / Nachname) | Kontaktdaten (E-Mail / Telefon) |
|-----------------|----------------------------------|--|
| Kundenbeziehung | Harald Oberholzer | harald.oberholzer@bazg.admin.ch |

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

| | | |
|-------------------|-------------------|--|
| | | +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28 |
| Recht | Harald Oberholzer | harald.oberholzer@bazg.admin.ch +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28 |
| Finanzen | Angelo Torello | angelo.torello@bazg.admin.ch +41 58 462 67 69 |
| Technik | Jürg Schüpbach | juerg.schuepbach@bazg.admin.ch +41 58 466 89 60 +41 79 368 89 92 |
| Betrieb | Stephan Schibler | stephan.schibler@bazg.admin.ch +41 58 463 07 83 |
| Weiterentwicklung | Bruno Hofstetter | bruno.hofstetter@bazg.admin.ch +41 58 465 09 94 +41 79 251 90 18 |

Die Mitglieder des EETS-Anbieters:

| Bereiche | Personen (Vorname / Nachname) | Kontaktdaten (E-Mail / Telefon) |
|----------|----------------------------------|------------------------------------|
| XXXXXXXX | Vorname Nachname | E-Mail Telefon |

3 Eskalationsverfahren

Können die Ansprechpersonen auf Fachebene Differenzen und Konflikte in Zusammenhang mit der Vertragserfüllung nicht einvernehmlich lösen, wenden sich die für die Kundenbeziehung zuständigen Personen an die Beteiligten der Eskalationsstufe S1. Können sich die Beteiligten der Eskalationsstufe S1 nicht einigen, wenden sie sich an die Beteiligten der Eskalationsstufe S2.

3.1 Eskalationsstufen des BAZG

| Eskalationsstufe | Stufe/Funktion | Beteiligte |
|------------------|----------------|----------------|
| S1 | Abteilung | Stefan Schmidt |
| S2 | Direktion | Marco Benz |

3.2 Eskalationsstufen des EETS-Anbieters

| Eskalationsstufe | Stufe/Funktion | Beteiligte |
|------------------|----------------|------------------|
| S1 | Abteilung | Vorname Nachname |
| S2 | Direktion | Vorname Nachname |

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

4 Rechnungsstellung

Gemäss Ziff. 8.2 des Zulassungsvertrags erfolgt die Rechnungsstellung an folgende Zustelladressen:

- Schriftlich: [Firmenname, Strasse, Stadt, Land](#)
- Elektronisch: [E-Mail](#)

5 Kündigung

Gemäss Ziff. 22.5 des Zulassungsvertrags erfolgt dessen Kündigung an folgende Adresse:

[Vorname, Nachname, Firmenname, Strasse, Stadt, Land](#)