



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD

Bundesamt für Zoll und Grenzsicherheit BAZG
Unterstützung

Tankkarten-Anbieter-Vertrag - 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 Tankkarten-Anbieter-Gremium	3
3	Eskalationsverfahren.....	4
3.1	Eskalationsstufen des BAZG	4
3.2	Eskalationsstufen des Tankkarten-Anbieters	4
4	Rechnungsstellung.....	4
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 Tankkarten-Anbieter gemäss Ziffer 9 des Vertrages.

2 Zusammenarbeit

2.1 Kommunikation auf Fachebene

Die Kontakte beim BAZG:

Bereiche	Kontaktnamen	Kontaktdaten (E-Mail / Telefon)
Kundenbeziehung	Michael Marugg	michael.marugg@bazg.admin.ch +41 58 462 66 55
Recht	Michael Marugg	michael.marugg@bazg.admin.ch +41 58 462 66 55
Finanzen (Zahlungsverkehr)	Abwicklung und Debitorenmanagement	info-finanzen@bazg.admin.ch
Technik (Fuel Card Provider Interface)	DevOpsValletta	devopsvalletta@bazg.admin.ch
Betrieb (Veranlagung)	LSVA Ausland	lsvaausland@bazg.admin.ch

Die Kontakte beim Tankkarten-Anbieter:

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

2.2 Informationsaustausch im Tankkarten-Anbieter-Gremium

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

- Weiterentwicklungen
- Verbesserungsmassnahmen
- Leistungserbringung
- Änderungen

Die Mitglieder des BAZG:

Bereiche	Personen (Vorname / Nachname)	Kontaktdaten (E-Mail / Telefon)
Kundenbeziehung	Michael Marugg	michael.marugg@bazg.admin.ch +41 58 462 66 55

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

Recht	Michael Marugg	michael.marugg@bazg.admin.ch +41 58 462 66 55
Finanzen	Angelo Torello	angelo.torello@bazg.admin.ch +41 58 462 67 69
Technik	Sathya Meyer	sathya.meyer@bazg.admin.ch +41 58 46 96927 +41 79 328 29 14
Betrieb	Stephan Schibler	stephan.schibler@bazg.admin.ch +41 58 463 07 83
Weiterentwicklung	Ulrich Brönnimann	ulrich.broeninimann@bazg.admin.ch +41 58 46 25493

Die Mitglieder des Tankkarten-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	Michaela Probst
S2	Direktion	Birgitta Schweizer

3.2 Eskalationsstufen des Tankkarten-Anbieters

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

4 Rechnungsstellung

Gemäss Ziffer 8.2 des Zulassungsvertrags erfolgt die Rechnungsstellung per Adresse:

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

Firmenname, Strasse, Stadt, Land

Der Tankkarten-Anbieter holt die Rechnung auf dem vom BAZG bezeichneten Portal ab.

5 Kündigung

Gemäss Ziffer 21.5 des Zulassungsvertrags erfolgt dessen Kündigung an folgende Adresse:

Vorname, Nachname, Firmenname, Strasse, Stadt, Land