



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD

Bundesamt für Zoll und Grenzsicherheit BAZG
Grundlagen

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)
Partner-/Vertragsmanagement	Harald Oberholzer	harald.oberholzer@bazg.admin.ch +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
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)
Partner-/Vertragsmanagement	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)
Partner-/Vertragsmanagement	Harald Oberholzer	harald.oberholzer@bazg.admin.ch +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Finanzen	Nicolas Taverna	nicolas.taverna@bazg.admin.ch

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

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	Bruno Hofstetter	bruno.hofstetter@bazg.admin.ch +41 58 465 09 94 +41 79 251 90 18

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	Stefan Schmidt
S2	Direktion	Marco Benz

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:

Firmenname, Strasse, Stadt, Land

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

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