



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD

Bundesamt für Zoll und Grenzsicherheit BAZG
Direktionsbereich 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	5
3.2	Eskalationsstufen des EETS-Anbieters.....	5
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	David Hess	david.hess@bazg.admin.ch +41 58 465 09 30 +41 79 150 08 09
	Harald Oberholzer	harald.oberholzer@bazg.admin.ch +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Recht	David Hess	david.hess@bazg.admin.ch +41 58 465 09 30 +41 79 150 08 09
	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)	DevOpsCamiums	camiums@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

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

Die Mitglieder des BAZG:

Bereiche	Personen (Vorname / Nachname)	Kontaktdaten (E-Mail / Telefon)
Kundenbeziehung	David Hess Harald Oberholzer	david.hess@bazg.admin.ch +41 58 465 09 30 +41 79 150 08 09 harald.oberholzer@bazg.admin.ch +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Recht	David Hess Harald Oberholzer	david.hess@bazg.admin.ch +41 58 465 09 30 +41 79 150 08 09 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	Patrick Troicher Stephan Schibler	patrick.troicher@bazg.admin.ch +41 58 463 12 77 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
XXXXXXXX	Vorname Nachname	E-Mail Telefon
XXXXXXXX	Vorname Nachname	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.

Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

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

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](#)