



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	<a href="mailto:harald.oberholzer@bazg.admin.ch">harald.oberholzer@bazg.admin.ch</a> +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Recht	Harald Oberholzer	<a href="mailto:harald.oberholzer@bazg.admin.ch">harald.oberholzer@bazg.admin.ch</a> +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Finanzen (Zahlungsverkehr)	Finanzbuchhaltung	<a href="mailto:finanzen-lsva@bazg.admin.ch">finanzen-lsva@bazg.admin.ch</a>
Technik (Datenaustausch)	DevOpsCamions	<a href="mailto:camions@bazg.admin.ch">camions@bazg.admin.ch</a>
Betrieb (Veranlagung)	LSVA Ausland	<a href="mailto:lsvausland@bazg.admin.ch">lsvausland@bazg.admin.ch</a>

Die Kontakte beim EETS-Anbieter:

Bereiche	Kontaktnamen	Kontaktdaten (E-Mail / Telefon)
Kundenbeziehung	<a href="#">Vorname Nachname</a>	E-Mail Telefon
Recht	<a href="#">Vorname Nachname</a>	E-Mail Telefon
Finanzen (Zahlungsverkehr)	<a href="#">Vorname Nachname</a>	E-Mail Telefon
Technik (Datenaustausch)	<a href="#">Vorname Nachname</a>	E-Mail Telefon
Betrieb (Veranlagung)	<a href="#">Vorname Nachname</a>	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	<a href="mailto:harald.oberholzer@bazg.admin.ch">harald.oberholzer@bazg.admin.ch</a>

## Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

		+41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Recht	Harald Oberholzer	<a href="mailto:harald.oberholzer@bazg.admin.ch">harald.oberholzer@bazg.admin.ch</a> +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Finanzen	Angelo Torello	<a href="mailto:angelo.torello@bazg.admin.ch">angelo.torello@bazg.admin.ch</a> +41 58 462 67 69
Technik	Jürg Schüpbach	<a href="mailto:juerg.schuepbach@bazg.admin.ch">juerg.schuepbach@bazg.admin.ch</a> +41 58 466 89 60 +41 79 368 89 92
Betrieb	Stephan Schibler	<a href="mailto:stephan.schibler@bazg.admin.ch">stephan.schibler@bazg.admin.ch</a> +41 58 463 07 83
Weiterentwicklung	Bruno Hofstetter	<a href="mailto:bruno.hofstetter@bazg.admin.ch">bruno.hofstetter@bazg.admin.ch</a> +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.

#### 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 per Adresse:

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

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

### **5 Kündigung**

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

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