

FAQ - Frequently asked questions - Häufig gestellte Fragen

- 1 Allgemeines
- 2 Verbindungs- oder Konfigurationsprobleme
- 3 DVD TaresLocal
- 4 Verwaltungsinterne FAQ's

1 Allgemeines

	Frage	Antwort
1.1	Wo finde ich detaillierte Angaben über Tares?	Für Neueinsteiger steht innerhalb von Tares, im Header (Kopfbereich) unter dem Punkt "Hilfe" ein Online-Handbuch zur Verfügung.
1.2	Wo finde ich das Lernprogramm?	Auf der Homepage kann über den folgenden Link auf das Tares-Lernprogramm zugegriffen werden: E-Learning Tares (Pfad: www.bazg.admin.ch unter Information Firmen > Zolllarif - Tares > Elektronische Tares-Ausbildung).
1.3	Wie oft erscheinen Tares-Updates in der Regel?	Die Daten werden in der Regel monatlich und die Erläuterungen und Entscheide über Warentarifierung zwei Mal jährlich aktualisiert.
1.4	Gibt es für externe Kunden die Möglichkeit persönliche Notizen in Tares abzulegen?	Die Möglichkeit zur Ablage von persönlichen Notizen für externe Benutzer (Internet) wurde von uns im Rahmen des Projektes eingehend geprüft und aus Gründen der Informatiksicherheit, der Kosten und des sehr grossen Unterhalts fallen gelassen. Zum Ablegen von persönlichen Notizen gibt es dennoch verschiedene Ansätze, die ein externer Kunde verfolgen kann: 1. Seit der gedruckte Tarif nicht mehr gültig ist, wird das Tarifnummernverzeichnis (insbesondere bestehend aus dem Zolllarifgesetz, den Anmerkungen, Tarifnummern und Tariftexten) gedruckt und veröffentlicht. Hier haben Sie nach wie vor die Möglichkeit, Notizen dazu papiermässig abzulegen. 2. Erstellen eines Excel-Dokuments mit Tarifnummer und Notizfeld. 3. Durch Ihren e-dec Anbieter eine Notizenverwaltung in e-dec erstellen lassen.
1.5	Download der Applikation Tares möglich?	Nein, Tares kann nicht vom Internet heruntergeladen werden. Aus technischen Gründen ist es leider nicht möglich Tares als Downloadversion zur Verfügung zu stellen.

	Frage	Antwort
1.6	Download von Tares-Daten möglich?	Das Bundesamt für Zoll und Grenzsicherheit (BAZG) stellt den elektronischen Zollltarif unter (direkter Zugang: www.tares.ch), sowie den Generaltarif im PDF-Format kostenlos im Internet zur Verfügung. Zudem finden Sie auf der Seite "Kostenlose Datenlieferungen" folgende Informationen als Excel-Dokumente: Tarifstruktur, Tarifnummern, Schlüsselstruktur, Statistische Schlüssel, Zollansätze, Bewilligungspflicht, Zusatzabgaben, nicht-zollrechtliche Erlasse. Es steht Ihnen frei, diese Daten für Ihre Zwecke unter Berücksichtigung der Lizenzbestimmungen unter Quellenangabe weiterzuverwenden. Gewisse Daten können auch den Stammdaten für die elektronische Verzollung unter dem nachstehenden Link entnommen werden: Stammdaten - Spezifikationen e-dec.
1.7	Funktion "Suche mit Text"	Durch Eingabe eines Wortes z.B. Brot oder einer im Text vorkommenden genauen Wortgruppe z.B. bearbeitete Asbestfasern und anklicken des Buttons "Suche" oder betätigen der "Return/Enter"-Taste werden alle Texte mit diesem Textbestandteil angezeigt. Die Eingabe kann auch in Kleinbuchstaben und mit Platzhalter (%) oder (*) erfolgen. Ein Platzhalter (%) oder (*) ersetzt, sofern vorhanden, alle Buchstaben vor oder nach dem Suchbegriff. Zum Beispiel: • kunst% oder kunst* ergibt: Kunststoff oder Kunstwerk usw. • %bohnen oder *bohnen ergibt: Bohnen, Schwertbohnen oder Guarbohnen usw. • %mais% oder *mais* ergibt: Mais, Maisstärke oder Zuckermais usw. Der Benutzer kann zwischen "Suche mit der genauen Wortgruppe", "Suche mit allen Wörtern" und "Suche mit irgendeinem der Wörter" auswählen.
1.8	Gibt es einen Ansatzvergleich über mehrere Tarifnummern?	Auf der Seite Tarifsuche befindet sich oben links, unterhalb des Buttons "Tarifsuche", der Button "Ansatzvergleich", welcher seinerseits auf die Seite "Ansatzvergleich über mehrere Tarifnummern" verzweigt. Auf dieser Seite können im Feld "Tarifnummer: " die einzelnen Nummern eingegeben und mit dem Pfeilsymbol ">" in den Ansatzvergleich übernommen werden. Über den Button "Ansatzvergleich" wird der ganze Vergleich zum Schluss gestartet.
1.9	Gibt es für die Suche im Tares einen Produktkatalog oder ein Stichwortverzeichnis?	Nein.

	Frage	Antwort
1.10	Kann mehr als eine Tares-Session geöffnet werden?	Es kann sowohl mit xtares im Internet, als auch mit ptares im Intranet, problemlos mehrfach eingeloggt werden. Am einfachsten öffnet man mehrere Tares-Fenster mit Hilfe der Tastenkombination "Ctrl" + "n".
1.11	Wodurch unterscheiden sich die Links auf die Dokumente "Entscheide", "Erläuterungen", "Anmerkungen" und "Bemerkungen" im linken Bereich der Tarifsuche-Seite von den gleichnamigen Links im oberen Bereich derselben Seite? (Achtung, die letzteren werden erst nach einer gültigen Abfrage, im Kopfbereich der Anzeige sichtbar!)	Mit den Links auf der linken Seite können über eine HTML-Inhaltsverzeichnisseite PDF-Dokumente im Druckformat geöffnet werden. Für das Öffnen der PDF-Dokumente wird ein Acrobat Reader benötigt. Das Aufmachen des Readers dauert relativ lange. Bei den Links im Kopfbereich der Anzeige kann das jeweilige HTML-Dokument geöffnet werden. Diese Seiten lassen sich viel schneller öffnen und die Tarifhierarchie der Tares-Anzeige wird übernommen. Allerdings sind diese Dokumente für das Ausdrucken nicht geeignet.
1.12	Nach dem "Klicken" auf einen der Links im linken Bereich der Tarifsuche-Seite ("Entscheide", "Erläuterungen", usw.) geschieht scheinbar nichts.	Grund: Es wurde bereits vorher ein HTML-Inhaltsverzeichnis (für Entscheide, Erläuterungen, Anmerkungen oder Bemerkungen) geöffnet und auf der Taskleiste abgelegt. Durch das Anklicken wird zwar der Name des Verzeichnisses geändert, das Fenster bleibt dabei aber auf der Taskleiste minimiert.
1.13	Welches sind die Voraussetzungen um die angezeigten Tarifdetails über den Button "PDF" ausdrucken zu können?	Um PDF-Dokumente problemlos drucken zu können, ist ein Adobe Acrobat Reader erforderlich.
1.14	Warum kann es vorkommen, dass die PDF-Dokumente ("Entscheide", "Erläuterungen", usw.) im linken Bereich der Tarifsuche-Seite nicht geöffnet werden können?	Meistens, weil der betroffene Benutzer gar keine oder aber eine veraltete Version des Acrobat Readers geladen hat.
1.15	Wo finde ich den Generaltarif (Anhang zum Zolllarifgesetz) in PDF?	Generaltarif Pfad: www.bazg.admin.ch / Dokumentation / Formulare, Merkblätter und Publikationen / Zolllarif - Tares
1.16	Wie kommt man, nach Abfrage einer anderen Internetadresse (im gleichen IE Fenster), wieder auf Tares zurück?	Bei Tares handelt es sich um eine Web-Applikation. Das heisst, wenn man im Internetexplorer eine andere Adresse aktiviert, wird Tares ausgeblendet. Wenn man also auf andere Seiten navigieren will, öffnet man am besten ein zweites Explorer-Fenster. Ansonsten kann man mit der Explorerfunktion "Back" auf die Applikation Tares zurückgelangen (Funktion muss aber je nach dem mehrmals betätigt werden); dies funktioniert allerdings nur mit xtares im Internet und nicht mit ptares im Intranet (Grund: bei ptares muss man sich für jede Session mit einem Login / Passwort anmelden).
1.17	Gibt es in Tares eine Möglichkeit, Fremdwährung in CHF umzurechnen?	Nein.
1.18	Was bedeuten die Abkürzungen "R", "V" und "A", welche im Tarifbaum auf der Stufe der achtstelligen Tarifnummer, in	Bei den Einträgen in der Spalte "ZAR", handelt es sich um so genannte <u>Zollbegünstigungsartencode</u> . Die Bedeutung der einzelnen Buchstaben finden Sie unter " Bemerkungen ", "Zollbegünstigungen".

	Frage	Antwort
	der Kolonne "ZAR" zu finden sind?	
1.19	Was bedeutet Tarazuschlag?	Siehe Taraverordnung (SR 632.13) und Punkt "Tarazuschlag" in den Tares-" Bemerkungen ".
1.20	Von welchem Betrag wird die MWST berechnet? Der Mehrwertsteueransatz wird beim Anklicken der Ikone "zeige Details" angezeigt.	Die MWST berechnet sich vom Wert am ersten Bestimmungsort in der Schweiz, zuzüglich der Zollabgaben (weitere wichtige Informationen zum Thema "Mehrwertsteuer", s. gleichnamiger Punkt in den Tares-" Bemerkungen ").
1.21	Warum erscheint nach längerer Arbeitspause die Meldung "Die Session ist abgelaufen, bitte melden Sie sich neu an"?	Um Ressourcen zu sparen, wird der Zugang zum Server nach 4 Stunden automatisch unterbrochen. Der Benutzer muss also neu einsteigen.
1.22	Die Meldung "Die Session ist abgelaufen, bitte melden sie sich neu an" erscheint bei jedem Versuch in Tares einzusteigen.	Diese Meldung deutet darauf hin, dass die Cookies für Tares nicht freigegeben sind (siehe Beilage).
1.23	Fehlermeldung bei Abfrage: "Die Applikation hat einen Konsistenz-Fehler festgestellt..."	Bei der abgesetzten Abfrage gibt es einen Datenkonflikt (z.B. das in der Tarifsuche ausgewählte Land steht mit dem ausgewählten Datum in Konflikt).

2 Verbindungs- oder Konfigurationsprobleme

	Frage	Antwort
2.1	Tares (Internetversion) kann nicht gestartet werden?	Auf dem Server resp. PC müssen folgende Einstellungen vorgenommen werden. • Cookies für Tares zulassen (Grund: Die persönlichen Einstellungen wie "Verkehrsrichtung" oder "Sprache" müssen von Tares gespeichert werden können). • Virenschanner deaktivieren, resp. das Programm Tares freigeben. • Firewall deaktivieren, resp. das Programm Tares zulassen.
2.2	Tares-Zugriffsprobleme werden durch den installierten Virenschutz verursacht.	Virenschutz zur Problemfindung vorübergehend ausschalten, falls Probleme tatsächlich vom Virenschutzprogramm verursacht werden, Tares-URL als bewilligte Seite zulassen (evtl. Kontakt mit Virenschutzprogramm-Anbieter aufnehmen).
2.3	Problem mit der Auflösung der Domännennamen im Netzwerk des Kunden.	Zugriff auf Tares über die folgenden Adressen und in der vorgegebenen Reihenfolge prüfen: https://www.tares.ch/ https://xtares.admin.ch/tares https://162.23.39.83/tares .
2.4	Tares-Zugriffsprobleme werden durch den Proxyserver und Firewall verursacht.	Tares auf Proxy ausnehmen (exclude) und auf der Firewall die Tares-URL freigeben.

2.5	ICMP-Fehlermeldungen werden blockiert.	Im Netzverkehr werden verschieden grosse MTU's (Maximum Transfer Unit) verwendet. Um diese abzugleichen wird die "Path MTU Discovery-Methode" benutzt, die auf dem ICMP-Protokoll (Internet Control Message Protocol) basiert. Damit der MTU-Abgleich funktioniert, darf die Firewall des Kunden die ICMP-Fehlermeldungen nicht blockieren.
2.6	Die zu starke Fragmentierung der versendeten Daten führt beim Kunden (Firewall) zu Problemen.	Die Firewallkonfiguration in den Bereichen MSS (Maximum Segment Size) und MTU (Maximum Transfer Unit) so anpassen, dass eine "normale" Kommunikation mit Tares möglich wird.

3 DVD TaresLocal

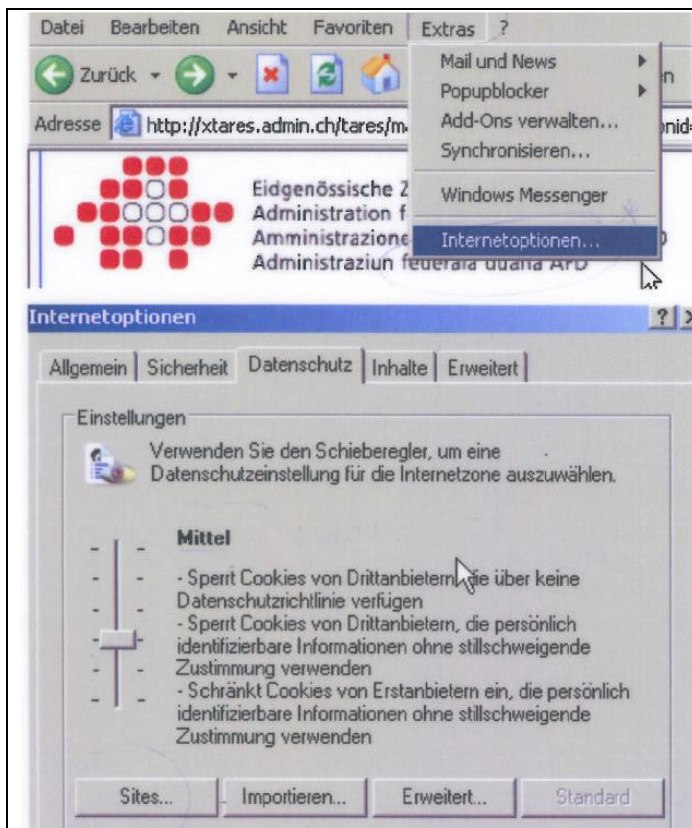
	Frage	Antwort
3.1	Wo kann das Bestellformular für die DVD TaresLocal heruntergeladen werden?	Die Produktion der DVD Tares wurde auf den 01.01.2022 eingestellt.

4 Verwaltungsinterne FAQ's

	Frage	Antwort
4.1	Welche persönlichen Einstellungen kann ich im Tares selber vornehmen?	- Einfache Mutationen wie: Sprache ändern, Verkehrsrichtung und Anzeigemodus einstellen, eigenes Passwort ändern, können direkt vom User getätigt werden. - Das Ändern des Dienstortes oder das Zurückstellen des Passworts kann vom Benutzerbetreuer "Superuser" erledigt werden und muss nicht an das Helpdesk-Tares weitergeleitet werden. - Neue User erfassen, Statusänderungen (Einfacher Benutzer, Super-User), User löschen, müssen an das Helpdesk-Tares gemeldet werden.
4.2	Kann das Passwort zum Einloggen in Tares gespeichert werden.	Gemäss Auskunft der Techniker ist es aus sicherheitsrelevanten Überlegungen nicht möglich, Passwörter zu speichern. Je nach Serverstand (Updates) wird das Pop-Up-Fenster zur Speicherung des Passwortes aktiviert oder eben nicht. Beim Einloggen sollte nur der Benutzername und nicht das Passwort aktiv sein.

Fehlermeldung: "Session ist abgelaufen, bitte melden sie sich neu an"

Diese Meldung deutet darauf hin, dass die Cookies für Tares nicht freigegeben sind. In der Regel geschieht diese "Sperrung" auf dem Server. Bei Einzel-Arbeitsplätzen kann die Adresse folgendermassen hinzugefügt werden:



Im Internet Explorer unter:

- Extras
- Internetoptionen
- Datenschutz

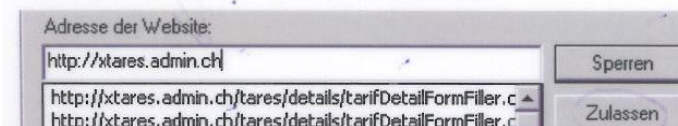
Damit die Adresse von Tares zu den erlaubten Seiten beigefügt werden kann, müssen die Einstellungen unter Datenschutz auf "Niedrig" oder "Mittel" eingestellt sein.

Danach anklicken von "Websites" oder "Sites..."

In das leere Feld die Adresse der Website von Tares eingeben und auf das Feld "Zulassen" klicken. Die URL von Tares wird somit in die Liste der erlaubten Seiten aufgenommen und in Zukunft nicht mehr gesperrt.

Mit 2x OK übernehmen und Tares erneut starten.

Adresse für Tares: <http://xtares.admin.ch>



Auf die gleiche Weise kann auch eine "lästige" Seite, welche sich wiederholt automatisch öffnet, gesperrt werden. Nach der Eingabe der Adresse einfach auf "Sperren" anstelle von "Zulassen" klicken.