



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD

Eidgenössische Zollverwaltung EZV
Oberzolldirektion



Notfallverfahren

Dokument:	1_Notfallverfahren	Version:	09.4
Ersteller:	Sektion Kunden Service Center	Überarbeitet von:	Sektion Betrieb und Organisation
Verteiler:	Internet EZV	Seite 1 von 9	

0	Nachträge.....	3
1	Notfallverfahren.....	4
1.1	Allgemeines	4
1.2	Grundsatz	4
1.3	Bewilligungsstelle	4
1.4	E-dec Helpdesk, Service Center IKT	4
1.4.1	Erreichbarkeit.....	4
1.4.2	Planmässige Unterbrüche	4
1.4.3	Unvorgesehene Unterbrüche.....	5
2	Kontrollblatt Pannenlösung.....	5
2.1	Allgemeines	5
2.2	Layout.....	6
2.2.1	Seite 1	6
2.2.2	Folgeseite	7
3	Vorgehen bei Störungen/Panne	8
3.1	Spezialfall e-quota	8
3.2	Integration Postverkehr (IPV).....	9

Dokument:	1_Notfallverfahren	Version:	09.4
Ersteller:	Sektion Kunden Service Center	Überarbeitet von:	Sektion Betrieb und Organisation
Verteiler:	Internet EZV	Seite 2 von 9	

0 Nachträge

Nachtrag / Version	Datum	Kapitel	Ziffer	Änderung
Version 9.1	März 2009	1	1.3/1.6	Bewilligungsstelle zur Anwendung des
Version 9.2	April 2009	1	1.3/1.6	Notfallverfahrens sind neu die Zollstellen
Version 9.3	Aug. 2011	1	1.5.1	Rechnungswährung
Version 9.4	Sept. 2015	1/3	1.4/3.1	Neue Kontaktdaten

Dokument:	1_Notfallverfahren	Version:	09.4
Ersteller:	Sektion Kunden Service Center	Überarbeitet von:	Sektion Betrieb und Organisation
Verteiler:	Internet EZV	Seite 3 von 9	

1 Notfallverfahren

1.1 Allgemeines

Das Notfallverfahren wird angewendet, wenn wegen einer technischen Störung der Spediteur nicht in der Lage ist, die im e-dec vorgesehenen XML- und EDIFACT-Nachrichten zu übermitteln bzw. zu empfangen.

Dabei ist es grundsätzlich unerheblich, in wessen Verantwortungsbereich die technische Störung liegt.

1.2 Grundsatz

Ein Systemunterbruch darf nicht zu unnötig langen Wartezeiten für die Zollkunden führen (Stauproblematik / Akzeptanz der Zollbeteiligten).

1.3 Bewilligungsstelle

Die Bewilligung zur Anwendung des Notfallverfahrens wird von den Zollstellen erteilt. Diese nehmen gegebenenfalls mit dem Service Center IKT Kontakt auf.

1.4 E-dec Helpdesk, Service Center IKT

1.4.1 Erreichbarkeit

Telefonnummer: 058 462 60 00	Schriftverkehr
Telefon besetzt: - Montag – Freitag: - 07.00h – 17.00h	Kontaktformular für interne und externe Kunden: - Kontaktformular

1.4.2 Planmässige Unterbrüche

- Für den Unterhalt des Zollsystems notwendige Wartungsarbeiten erfolgen grundsätzlich an Sonn- und Feiertagen.
- Die daraus resultierenden Unterbrüche werden allen Benutzern (intern und extern) in Form einer Unterbruchsanzeige mittels News-Abo (Mailingliste) im Voraus mitgeteilt.

Dokument:	1_Notfallverfahren	Version:	09.4
Ersteller:	Sektion Kunden Service Center	Überarbeitet von:	Sektion Betrieb und Organisation
Verteiler:	Internet EZV	Seite 4 von 9	

- Der Zollbeteiligte hat die Möglichkeit sich unter folgendem Link für die entsprechenden News anzumelden:

<https://www.news.admin.ch/dienstleistungen/abonnieren/index.html>

1.4.3 Unvorgesehene Unterbrüche

Bei vorgesehenen Unterbrüchen bzw. Störungen des Zollsystems informiert der Helpdesk sofort alle Zollbeteiligten mittels News-Abo.

2 Kontrollblatt Pannenzlösung

Als Ersatzdokument kommt das Kontrollblatt Pannenzlösung zur Anwendung.

2.1 Allgemeines

- Papierformat A4 hoch
- Schriftgrösse 10, ausgenommen Titel und Vermerk bezüglich vereinfachter Deklaration > Grösse 12
- Weisses Papier ohne Vordruck
- Die Angabe des Zollansatzes ist grundsätzlich nur in denjenigen Fällen notwendig, wo der Deklarant aus mehreren möglichen Ansätzen den effektiv anzuwendenden angeben muss.
- Dokument muss vom Deklaranten unterschrieben werden
- Rot markierte Bereiche immer drucken, blau / kursiv markierte Bereiche nur drucken, sofern entsprechende Daten erfasst wurden

Dokument:	1_Notfallverfahren	Version:	09.4
Ersteller:	Sektion Kunden Service Center	Überarbeitet von:	Sektion Betrieb und Organisation
Verteiler:	Internet EZV	Seite 5 von 9	

2.2 Layout

2.2.1 Seite 1

KontrollblattPannenlösung

Gilt als Zollanmeldung gemäss Zollgesetz

Anmeldungszeitpunkt

Dienststellenname

Anmeldungstyp

Importeur	Name	Strasse	Stadt
Empfänger	Name	Strasse	Stadt
Spediteur	Name	Strasse	Stadt

Name Deklarant

Deklarationsnummer Spediteur

Dossiernummer Spediteur

Beförderung: Kennzeichen

Konto Zoll: 999999

Konto MWST: 999999

Rechnungswährung:

Vorpapiere

Art, Nummer, zusätzliche Angaben

...

Abladeort

Name, Adresse, Postleitzahl, Stadt

Grund provisorisch:

Grund

1

NZE ... NZE 2 NZE 1

Warenbezeichnung

9999.9999 ZC 999*

☐ Handelsware

☐ Präferenz XX

AbfertigungAbfertigungstyp + Positionstyp

Eigenmasse: 99999999.000*

Rohmasse: 99999999.0*

Stat. Wert: 9999999999*

Zollansatz: 9999999.99*

Nettogewicht: 99999999.000

Zusatzmenge: 99999999.0*

MWST Wert: 9999999999*

MWST [%]: 999.9*

Packstücke

Art, Anzahl, Nummer

...

Bemerkungen:

Bemerkung

...

Unterlagen

Art, Nummer, Datum, zusätzliche Angaben

...

Bewilligungen:

Art, Stelle, Nummer, Datum, zusätzliche Angaben

...

Zusatzabgaben

Art, Schlüssel, Menge, Vol-%, Ansatz..

Dokument:	1_Notfallverfahren	Version:	09.4
Ersteller:	Sektion Kunden Service Center	Überarbeitet von:	Sektion Betrieb und Organisation
Verteiler:	Internet EZV	Seite 6 von 9	

2.2.2 Folgeseite

KontrollblattPannenlösung

Gilt als Zollanmeldung gemäss Zollgesetz

Anmeldungszeitpunkt
Dienststellenname
Anmeldungstyp

2

NZE ... NZE 2 NZE 1

Warenbezeichnung

9999.9999 ZC 999*

☐ Handelsware

☐ Präferenz XX

AbfertigungAbfertigungstyp + Positionstyp

Eigenmasse: 99999999.000* Rohmasse: 99999999.0* Stat. Wert: 9999999999* Zollansatz: 9999999.99*
Nettogewicht: 99999999.000 Zusatzmenge:99999999.0* MWST Wert:9999999999* MWST [%]: 999.9*

Packstücke
Art, Anzahl, Nummer
...
Bemerkungen:
Bemerkung
...
Unterlagen
Art, Nummer, Datum, zusätzliche Angaben
...
Bewilligungen:
Art, Stelle, Nummer, Datum, zusätzliche Angaben
...
Zusatzabgaben
Art, Schlüssel, Menge, Vol-%, Ansatz..

3 Vorgehen bei Störungen/Panne

Ursache/Probleme	Lösung
○ Auf Kundenseite ⇒ Systemausfall ⇒ Probleme mit Mailadresse ⇒ Keine Antwort ⇒ Zertifikat	⇒ Kontakt mit dem Softwarelieferant aufnehmen. ⇒ Kann das Problem nicht behoben werden, nimmt der Softwarelieferant mit dem Helpdesk Kontakt auf. Ausserhalb der Bürozeiten, entscheidet die Zollstelle.
○ Auf Zollseite ⇒ Systemausfall ⇒ System funktioniert sehr langsam	⇒ Für die Lösung des Problems ist das BIT zuständig. (Wird vom Service Center IKT informiert) ⇒ Helpdesk informiert mittels Mailingliste (News Abonnement)

- Nicht Verfügbarkeit wegen eines Releases, einem Patch oder einer Verbesserung des Systems (geplante Unterbrüche siehe Punkt 14.4.2):
 - ⇒ Dies betrifft meistens arbeitsfreie Tage wie Sonn- oder allgemeine Feiertage
 - ⇒ Die externen und internen Kunden werden im Voraus informiert.

3.1 Spezialfall e-quota

Bei der Veranlagung von kontingentierten Waren ist bei einem Systemausfall das vollständig ausgefüllte Kontrollblatt Pannenzahlung per E-Mail oder per Fax auch an die OZD, Sektion Wirtschaftsmassnahmen zu senden.

- E-mail Adresse: ozd.e-quota@ezv.admin.ch Betreff: „**Pannenzahlung**“
- Fax-Nr.: 058 / 463 92 79

Dokument:	1_Notfallverfahren	Version:	09.4
Ersteller:	Sektion Kunden Service Center	Überarbeitet von:	Sektion Betrieb und Organisation
Verteiler:	Internet EZV	Seite 8 von 9	

3.2 Integration Postverkehr (IPV)

Ursache/Probleme	Lösung
Systemausfall auf Kundenseite	⇒ Sendung zurückbehalten ⇒ Visuelle Freigabe der Sendung durch den Zoll oder ⇒ Freigabe durch den Zoll aufgrund des Kontrollblattes
Systemausfall auf Zollseite	⇒ dito
Ausfall Kommunikationsweg	⇒ Es bestehen zwei Arten von Kommunikationswegen (Mailserver und Web-Service. Bei Ausfall des einen, muss auf den anderen ausgewichen werden. Falls beide ausfallen => siehe Vorgehen Systemausfall EZV
System läuft langsam	⇒ Für die Lösung des Problems ist das BIT zuständig. (Wird vom Service Center IKT informiert) ⇒ Helpdesk informiert mittels Mailinglist (News Abonnement)