



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Finanzdepartement EFD

**Eidgenössische Zollverwaltung EZV**  
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 .....	4
3	Eskalationsverfahren.....	5
3.1	Eskalationsstufen der EZV.....	5
3.2	Eskalationsstufen des EETS-Anbieters.....	5
4	Kündigung.....	5

## Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

### 1 Zweck des Dokuments

Das vorliegende Dokument regelt die Zusammenarbeit und das Eskalationsverfahren zwischen der EZV und dem EETS-Anbieter gemäss Ziff. 9 des Zulassungsvertrags.

### 2 Zusammenarbeit

#### 2.1 Kommunikation auf Fachebene

Die Ansprechpersonen bei der EZV:

Bereiche	Personen (Vorname / Nachname)	Kontaktdaten (E-Mail / Telefon)
Kundenbeziehung	David Hess  Harald Oberholzer	<a href="mailto:david.hess@ezv.admin.ch">david.hess@ezv.admin.ch</a> +41 58 465 09 30 <a href="mailto:harald.oberholzer@ezv.admin.ch">harald.oberholzer@ezv.admin.ch</a> +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Recht	David Hess  Harald Oberholzer	<a href="mailto:david.hess@ezv.admin.ch">david.hess@ezv.admin.ch</a> +41 58 465 09 30 <a href="mailto:harald.oberholzer@ezv.admin.ch">harald.oberholzer@ezv.admin.ch</a> +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Finanzen (Zahlungsverkehr)	Angelo Torello  Dominique Staudenmann (Stv.)	<a href="mailto:angelo.torello@ezv.admin.ch">angelo.torello@ezv.admin.ch</a> +41 58 462 67 69 <a href="mailto:dominique.staudenmann@ezv.admin.ch">dominique.staudenmann@ezv.admin.ch</a> +41 58 462 67 38
Technik (Datenaustausch)	Jürg Schüpbach  Christian Hennecke (Stv.)	<a href="mailto:juerg.schuepbach@ezv.admin.ch">juerg.schuepbach@ezv.admin.ch</a> +41 58 466 89 60 +41 79 368 89 92 <a href="mailto:christian.hennecke@ezv.admin.ch">christian.hennecke@ezv.admin.ch</a> +41 58 463 07 81 +41 79 219 42 54
Betrieb (Veranlagung)	Patrick Troicher  David Hess	<a href="mailto:patrick.troicher@ezv.admin.ch">patrick.troicher@ezv.admin.ch</a> +41 58 463 12 77 <a href="mailto:david.hess@ezv.admin.ch">david.hess@ezv.admin.ch</a> +41 58 465 09 30

Die Ansprechpersonen beim EETS-Anbieter:

Bereiche	Personen (Vorname / Nachname)	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

## Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

### 2.2 Informationsaustausch im EETS-Gremium

Im EETS-Gremium werden folgende Themen (nicht abschliessend) besprochen:

- Resultate der Leistungsmessungen
- Verbesserungsmassnahmen
- Weiterentwicklungen
- Änderungen

Die Mitglieder der EZV:

<b>Bereiche</b>	<b>Personen</b> (Vorname / Nachname)	<b>Kontaktdaten</b> (E-Mail / Telefon)
Kundenbeziehung	David Hess  Harald Oberholzer	<a href="mailto:david.hess@ezv.admin.ch">david.hess@ezv.admin.ch</a> +41 58 465 09 30 <a href="mailto:harald.oberholzer@ezv.admin.ch">harald.oberholzer@ezv.admin.ch</a> +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Recht	David Hess  Harald Oberholzer	<a href="mailto:david.hess@ezv.admin.ch">david.hess@ezv.admin.ch</a> +41 58 465 09 30 <a href="mailto:harald.oberholzer@ezv.admin.ch">harald.oberholzer@ezv.admin.ch</a> +41 58 463 75 24 +41 79 389 44 28
Finanzen	Angelo Torello	<a href="mailto:angelo.torello@ezv.admin.ch">angelo.torello@ezv.admin.ch</a> +41 58 462 67 69
Technik	Jürg Schüpbach	<a href="mailto:juerg.schuepbach@ezv.admin.ch">juerg.schuepbach@ezv.admin.ch</a> +41 58 466 89 60 +41 79 368 89 92
Betrieb	Patrick Troicher  David Hess	<a href="mailto:patrick.troicher@ezv.admin.ch">patrick.troicher@ezv.admin.ch</a> +41 58 463 12 77 <a href="mailto:david.hess@ezv.admin.ch">david.hess@ezv.admin.ch</a> +41 58 465 09 30
Weiterentwicklung	Bruno Hofstetter	<a href="mailto:bruno.hofstetter@ezv.admin.ch">bruno.hofstetter@ezv.admin.ch</a> +41 58 465 09 94 +41 79 251 90 18

Die Mitglieder des EETS-Anbieters:

<b>Bereiche</b>	<b>Personen</b> (Vorname / Nachname)	<b>Kontaktdaten</b> (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

## Regelung für Zusammenarbeit und Eskalation

### 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 der EZV

Eskalationsstufe	Stufe/Funktion	Beteiligte
S1	Abteilung	Stefan Schmidt
S2	Direktion	Marco Benz

#### 3.2 Eskalationsstufen des EETS-Anbieters

Eskalationsstufe	Stufe/Funktion	Beteiligte
S1	Abteilung	<a href="#">Vorname Nachname</a>
S2	Direktion	<a href="#">Vorname Nachname</a>

### 4 Kündigung

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

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