

**Glossar zum Beschlussentwurf „Rahmenverträge über die Beschaffung von Telefon-
technik samt zugehörigen Dienstleistungen sowie technischen Unterstützungsleistung
bei Umzügen
Vergabeermächtigung zur EU-weiten Ausschreibung“**

Callcenteranlage	Eine wesentliche Funktion ist die Verteilung von Anrufen an verschiedenen Benutzer oder Benutzergruppen nach bestimmten Kriterien.
Lizenzen	Jede Nebenstelle im Telefonieverbund benötigt für den Betrieb eine Lizenz. Bei kleinen Anlagen ist meistens keine Lizenz erforderlich, hier gibt es technische Beschränkungen in der Anzahl der möglichen Anschlüsse.
Nebenstelle	Jede Einheit, die auf einer TK-Anlage definiert wird, ist eine Nebenstelle (Telefone, Faxe, Sprachmailboxen, etc.).
SLA	Ein Service Level Agreement (SLA) ist eine schriftliche Vereinbarung zwischen Kunden und Lieferanten. Bei der IT der LHM bedeutet das insbesondere zwischen dem zentralen IT-Dienstleister it@M und der dIKA in den Referaten / Eigenbetrieben und zwischen dem dIKA und den Fachdienststellen der Referate / Eigenbetriebe. Es beschreibt den jeweiligen Service, dokumentiert die Servicequalität und legt die Verantwortlichkeiten des Serviceerbringers und des Kunden fest.
Telefonieverbund	Eine Zusammenschaltung von Telefonietechnik die es erlaubt, alle Leistungsmerkmale (Weiterleitung, Mailbox abhören, etc.) von und an jedem geeigneten Endgerät nutzen zu können, unabhängig davon, an welcher Telefonanlage das Endgerät betrieben wird.
TK-Komponenten	Komponenten im Bereich Telefonie, TK-Anlagen mit unterschiedlichen Aufgaben (Vermittlung, Steuerung, Lizenzverwaltung, etc.) und Endgeräten.

Quellen

1.) www.wikipedia.org