



Microsoft Software Assurance

Häufig gestellte Fragen

Inhaltsverzeichnis

Allgemein	1
Produktivität:	4
Support und Tools	7
Schulung	12

Allgemein

WAS IST SOFTWARE ASSURANCE (SA)?

- Software Assurance ist ein Angebot für die Volumenlizenzkunden von Microsoft. Es ermöglicht die Ratenzahlung (Ausnahme: OPEN License) und stellt darüber hinaus Services und Tools bereit, die Sie dabei unterstützen, den Betrieb von Servern und Desktop sicherzustellen. Außerdem bleiben Sie mit den Software-Upgrades immer auf dem neuesten Stand.

WELCHE VORTEILE BIETET SOFTWARE ASSURANCE?

- Software Assurance bietet zahlreiche Vorteile, die direkt auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind:
- Einfachere Budget-Planung
- Effiziente Bereitstellung und einfache Verwaltung
- Höhere Produktivität durch Schulung und Support

WAS IST NEU AN SOFTWARE ASSURANCE?

- Software Assurance umfasst jetzt mehr Services ohne zusätzliche Kosten, so zum Beispiel technischen Support zur Problemlösung während der Geschäftszeiten, Zugriff auf moderierte Newsgroups, einen Online Concierge Chat und verschiedene Trainingsmöglichkeiten. Desktop und Server umfassen unterschiedliche Serviceangebote.

Abhängig vom jeweiligen Lizenzprogramm und der Anzahl der Software Assurance-Lizenzen werden die Services bis Ende des Jahres sukzessive umgesetzt und Software Assurance-Kunden können ohne zusätzliche Kosten über sie verfügen.

- Sind Rechte aus Software Assurance entfernt worden?
- Nein, es ist nichts entfernt worden.



WELCHE SERVERPRODUKTE KÖNNEN MIT SOFTWARE ASSURANCE ABGEDECKT WERDEN?

- Sie können Software Assurance für die aktuelle Version jedes der unten aufgelisteten Microsoft-Serversoftwareprodukte beim Kauf der Lizenz oder innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf im Einzelhandel oder über OEM erwerben.

- APPLICATION CENTER
- BACKOFFICE SERVER
- BIZTALK FINSERV ENTERPRISE
- BIZTALK FINSERV STANDARD
- BIZTALK HIPPA ENTERPRISE
- BIZTALK HIPPA STANDARD
- BIZTALK MQSERIES ENTERPRISE
- BIZTALK ROSETTANET ENTERPRISE
- BIZTALK ROSETTANET STANDARD
- BIZTALK SAP ENTERPRISE
- BIZTALK SERVER ENTERPRISE
- BIZTALK SERVER STANDARD
- COMMERCE SERVER ENTERPRISE
- COMMERCE SERVER STANDARD
- CONTENT MGMT SERVER ENTERPRISE EDITION
- EXCHANGE CONFERENCING SERVER
- EXCHANGE SERVER – ENTERPRISE
- EXCHANGE SERVER- STANDARD
- HOST INTEGRATION SERVER
- ISA SERVER ENTERPRISE EDITION
- MOM APPLICATION MGMT PACK
- MOM OPERATIONS MANAGER
- PROJECT SERVER
- PROXY SERVER
- SHAREPOINT PORTAL SERVER
- SQL SERVER ENTERPRISE EDITION
- SQL SERVER STANDARD EDITION
- SYSTEM MGMT SERVER
- WINDOWS 2000 ADVANCED SERVER
- WINDOWS 2000 SERVER
- WINDOWS NT SERVER- TERMINAL
- WINDOWS SERVER ENTERPRISE
- WINDOWS SERVER STANDARD

WIE ERHALTE ICH SOFTWARE ASSURANCE?

- Software Assurance ist über die Volumenlizenzprogramme von Microsoft erhältlich. Ihr Partner berät Sie gerne. Software Assurance wird mit der Lizenz für das Produkt erworben, das mit Software Assurance abgedeckt werden soll.

WANN ERHALTE ICH SOFTWARE ASSURANCE?

- Sie können Software Assurance gleichzeitig mit dem Kauf der Softwarelizenz erwerben. Die Abdeckung beginnt mit dem Kaufdatum und endet bei Ablauf Ihres Volumenlizenzvertrags. Mit Abschluss eines neuen Lizenzvertrags können sie jedoch die auslaufende Software Assurance verlängern.
- Bei OEM- oder im Einzelhandel erworbenen Lizenzen können Sie innerhalb von 90 Tagen ab Kaufdatum die Software Assurance für dieses Produkt erwerben. Setzen Sie sich dazu mit dem Partner in Verbindung, bei dem Sie Ihren Volumenlizenzvertrag abgeschlossen haben.

MUSS ICH SOFTWARE ASSURANCE ERWERBEN, UM MICROSOFT-SOFTWARE VERWENDEN ZU DÜRFEN?

- Nein. Die Abdeckung mit Software Assurance ist optional. Sie können Ihre Originalsoftware weiter verwenden, auch wenn Sie sich nicht für Software Assurance entscheiden. Wenn Sie auf eine neuere Version migrieren möchten, erwerben sie hierfür einfach eine neue Lizenz.

MÜSSEN ALLE DESKTOPS UND SERVER MIT SOFTWARE ASSURANCE ABGEDECKT SEIN?

- Nein. Microsoft bietet Ihnen die Flexibilität, zu entscheiden, welche Desktops und Server Sie abdecken möchten. Microsoft empfiehlt jedoch die Abdeckung aller Server und Desktops oder mindestens die Abdeckung aller Server innerhalb einer Lösung. Dadurch wird die Verwaltung vereinfacht. Die Vorteile von Software Assurance gelten nur für die Desktops und Server, die im Rahmen von Software Assurance abgedeckt sind.



FÜR MEINE SERVER HABE ICH SOFTWARE ASSURANCE ABGESCHLOSSEN, MUSS ICH FÜR MEINE CALS AUCH SOFTWARE ASSURANCE ERWERBEN, DAMIT ICH DEN SERVER-SUPPORT NUTZEN KANN?

- Ja. Für Produkte, die im Rahmen des Server/Client Access License-Modells (CAL) lizenziert sind, müssen Sie Software Assurance für alle Serverlizenzen und CALs erwerben, die auf diesen Server zugreifen.

MUSS ICH FÜR JEDE PROZESSORLIZENZ AUF MEINEM SERVER SOFTWARE ASSURANCE ERWERBEN?

- Ja. Für Produkte, die im Rahmen des Prozessorlizenzmodells lizenziert sind, müssen Sie Software Assurance für jede Prozessorlizenz erwerben, damit der Server abgedeckt ist.

ERHALTE ICH AUCH OHNE SOFTWARE ASSURANCE WEITERHIN HOTFIXES UND SICHERHEITS-PATCHES?

- Ja. Microsofts Engagement gilt der Bereitstellung von optimal integrierbarer und sicherer Software. Hot-Fixes und Sicherheits-Patches sind wie bisher für alle Kunden erhältlich – und zwar unabhängig vom Erwerb von Software Assurance.

Produktivität:

Ein äußerst wichtiges Element von Software Assurance ist die Produktivität. Sie haben bei Bedarf Zugriff auf die neuesten Technologien und können in der Regel Ihre Zahlungen auf mehrere Jahre verteilen (mit Ausnahme von OPEN License). Mitarbeiter können darüber hinaus auch das Microsoft Employee Purchase Program (EPP) nutzen, um Microsoft-Produkte zu vergünstigten Konditionen zu beziehen. Das Service-Angebot unter Software Assurance ist immer abhängig vom jeweiligen Lizenzprogramm und der Anzahl der Software Assurance-Lizenzen.

WIE SIEHT DER ABLAUF MIT DEN VERTEILTEN ZAHLUNGEN AUS?

- Mit verteilten Zahlungen haben Sie die Möglichkeit, jährliche Zahlungen zu leisten und müssen nicht zu Beginn der Laufzeit für die gesamten Kosten aufkommen; gilt für alle Lizenzprogramme außer OPEN License. Auf diese Weise können Sie die Anschaffungskosten für die Software reduzieren und dabei gleichzeitig auf stabilere Technologielösungen zugreifen. Außerdem können Sie Ihr jährliches Softwarebudget für die nächsten drei Jahre im Voraus planen.



WAS IST UNTER DEN NEW VERSION RIGHTS ZU VERSTEHEN?

- Die New Version Rights berechtigen Kunden mit Software Assurance die aktuellste Version der Software einzusetzen, die während der Vertragslaufzeit verfügbar wird.

WAS IST DAS HOME USE PROGRAM (HUP)?

- Das Home Use Program ermöglicht es den Mitarbeitern eines Unternehmens, mit Software Assurance für Desktops, die Produkte aus dem Microsoft Office System auf ihren privaten PCs zu Hause zu installieren. Sie dürfen die Software zu beruflichen oder privaten Zwecken verwenden. Es fallen nur Kosten für die Datenträger sowie für die Bearbeitung und den Versand an. Microsoft Office System umfasst die folgenden Komponenten: Microsoft Office, FrontPage®, InfoPath™, OneNote™, Project, Publisher und Visio®. Pro lizenziertes Gerät ist nur eine Kopie zulässig.

WIE HOCH SIND DIE KOSTEN FÜR DAS HOME USE PROGRAM?

- Die Mitarbeiter müssen nur die Kosten für die Datenträger sowie für die Bearbeitung und den Versand der Softwarekopien übernehmen.

WIE FUNKTIONIERT DAS MICROSOFT EMPLOYEE PURCHASE PROGRAM?

- Das Microsoft Employee Purchase Program, das mit Software Assurance für Desktops erhältlich ist, ermöglicht es Ihren Mitarbeitern, bestimmte Microsoft-Produkte zu vergünstigten Konditionen zu erwerben. Die Verwendung derselben Software zu Hause und im Büro bietet Flexibilität und erhöht die Produktivität. Die Mitarbeiter können die Produkte direkt über eine sichere, von Microsoft betriebene E-Commerce-Site erwerben.

WELCHE PRODUKTE SIND IM RAHMEN DES EMPLOYEE PURCHASE PROGRAM ERHÄLTlich?

- Ihre Mitarbeiter können bestimmte Microsoft-Einzelhandelsprodukte (Software, Hardware und Microsoft Press Produkte) für die private Nutzung erwerben. Über eine sichere von Microsoft betriebene Website sind Ihre Mitarbeiter in der Lage, jederzeit Software direkt bei Microsoft zu bestellen.



WIE KANN MEIN UNTERNEHMEN DIE INANSPRUCHNAHME DER SOFTWARE ASSURANCE-SERVICES VERFOLGEN?

- Sie können über Microsoft Volume Licensing Services (MVLS), einer passwortgeschützten Internetseite, die als Lizenzverwaltungstool verwendet wird, auf Berichte zur Nutzung Ihrer Services im Rahmen von Software Assurance zugreifen.

AB WANN SIND DIESE NEUEN SERVICES VON SOFTWARE ASSURANCE VERFÜGBAR?

- Die erweiterten Services für den Support zur Problemlösung, Schulung sowie weitere Angebote sind ab September 2003 erhältlich und werden weltweit bis Ende des Jahres sukzessive umgesetzt.

ICH HABE BEREITS SOFTWARE ASSURANCE. KANN ICH DIE NEUEN SERVICES NUTZEN?

- Ja. Ab September 2003 können Sie die neuen Services bereits für die Lizenzen nutzen, die bereits mit Software Assurance abgedeckt wurden. Dies gilt für alle Kunden mit einem laufenden Software Assurance-Lizenzvertrag, einschließlich Upgrade Advantage.

ICH BESITZE BEREITS EINIGE SERVERLIZENZEN. KANN ICH NACHTRÄGLICH SOFTWARE ASSURANCE ERWERBEN, UM DIESE ABZUDECKEN?

- Software Assurance kann nur beim Erwerb der Erstlizenz (License & Software Assurance Package) erworben oder im Anschluss an einen bereits auslaufenden Lizenzvertrag mit Software Assurance erworben werden. In diesem Fall ist es möglich, für die bereits unter dem vorherigen Vertrag abgeschlossenen Lizenzen, für die Software Assurance erworben wurde, Software Assurance ohne License zu erwerben. Diese Regelung gilt jedoch nicht für Lizenzprogramme zur Miete wie OPEN Subscription License und Enterprise Agreement Subscription.

ICH HABE SOFTWARE ASSURANCE AUF EINIGEN SERVERN. KANN ICH DIE SOFTWARE ASSURANCE-SERVICES FÜR ALLE LIZENZEN NUTZEN?

- Nein. Das Upgrade und auch die neuen Angebote von Software Assurance sind wie bisher auf die Lizenzen beschränkt, für die Sie Software Assurance erworben haben.



IST SOFTWARE ASSURANCE WELTWEIT IDENTISCH UND ERHÄLTLICH?

- Ja. Software Assurance ist weltweit erhältlich. Je nach Region werden spezielle Angebote und Sprachen offeriert.

Support und Tools

Ihr Unternehmen kann bei technischen Fragen den telefonischen und Web-basierten Support direkt von Microsoft nutzen. Sie haben somit Zugriff auf Ressourcen und Tools, die Ihre IT-Spezialisten bei der effizienten Bereitstellung von Software und bei der Lösung von Produktproblemen unterstützen.

WELCHE ART VON SUPPORT UND TOOLS SIND FÜR DESKTOPS ERHÄLTLICH?

- Software Assurance für Desktops umfasst TechNet Online Concierge Chat, Enterprise Source Licensing Program (ESLP) für Kunden mit mindestens 1.500 Desktops, Microsoft Windows Preinstallation Environment (WinPE) und Corporate Error Reporting (CER). Die Verfügbarkeit variiert je nach Angebot und Region.

WAS BIETET DAS TECHNET-ABO?

- TechNet maximiert die Produktivität mit einer Reihe von Ressourcen, die Ihre IT-Spezialisten bei der Planung, Bereitstellung und Wartung von Microsoft-Produkten unterstützen. Beim TechNet Online Concierge Chat handelt es sich beispielsweise um eine spezielle Plattform für IT-Spezialisten, die neben dem Chat auch eine Internet-basierte Suche und Zugriff auf Websites mit Premium-Inhalten beinhaltet.

WAS IST DER ONLINE CONCIERGE CHAT?

- Der Online Concierge Chat ermöglicht im Rahmen von Chat-Sitzungen den persönlichen Online-Kontakt zu Microsoft-Support-Mitarbeitern. Diese unterstützen Ihre IT-Spezialisten bei der Suche nach den benötigten Informationen in der Microsoft Support Knowledge Base, auf der TechNet-Website und in weiteren Online-Ressourcen von Microsoft. Der Online Concierge Chat steigert die Effizienz, da die benötigten technischen Daten rund um die Uhr über die Internet-basierten Suchsitzungen zur Verfügung gestellt werden können.



WELCHE ART VON PREMIUM CONTENT IST VERFÜGBAR?

- Der TechNet Online Concierge Chat ermöglicht den Zugriff auf einen umfangreichen Premium Content, wie beispielsweise Schritt-für-Schritt-Anweisungen, Downloads von Service Packs, Sicherheits-Hotfixes, Anweisungen und Whitepapers, die IT-Spezialisten bei der Bereitstellung und Verwaltung von Microsoft-Software unterstützen.
- **WAS IST TECHNET PLUS?**
TechNet Plus bietet regelmäßig Beta-Versionen, Updates, Service Packs, Ressource Kits als CD-/DVD-Abonnement.

WOZU BENÖTIGE ICH DIE SUPPORT-LEISTUNGEN VON SOFTWARE ASSURANCE, WENN ICH BEREITS EINEN PREMIER SUPPORT-VERTRAG ABGESCHLOSSEN HABE?

- Software Assurance und Premier ergänzen sich sehr gut. Software Assurance bietet zur Identifizierung und Lösung von Problemen Internet-Support oder Telefon-Support während der Geschäftszeiten. Premier Support offeriert darüber hinaus ein Upgrade des SA-Telefon-Supports zur Problemlösung auf Support rund um die Uhr – und das mit kürzeren Antwortzeiten. Außerdem bietet Premier eine Vielzahl von Services, mit denen sich kritische Situationen lösen lassen, bevor sie zu Problemen werden. Sämtliche Services werden von einem Premier Technical Account Manager verwaltet, der dafür Sorge trägt, dass Ihre persönlichen Anforderungen möglichst schnell erfüllt werden.

WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN ONLINE CONCIERGE CHAT UND TECHNET PLUS?

TechNet Online Concierge Chat umfasst Folgendes:

- Zugriff auf Online Concierge Chat-Sitzungen mit persönlichem Kontakt zu Microsoft-Support-Mitarbeitern, die den Benutzer bei der Suche nach den relevanten technischen Informationen unterstützen
- Zugriff auf Premium Content, wie Session-Downloads, Labor-Unterlagen, Beispielcode, Sponsoren-Downloads sowie Streaming-Medien unterschiedlicher Microsoft-Events

TechNet Plus umfasst TechNet Online Concierge Chat und

- Zugriff auf Managed Newsgroups, die von Microsoft-Ingenieuren und -Entwicklern betreut werden



- TechNet Plus Subscription-Medien, die die monatliche Bereitstellung von Patches, Service Packs und Security-Rollups auf CD umfassen

WAS IST WINDOWS PREINSTALLATION ENVIRONMENT (WinPE)?

- Hierbei handelt es sich um ein Tool, das auf Microsoft Windows XP Professional basiert und IT-Spezialisten die Entwicklung kundenspezifischer Lösungen zur Beschleunigung der Bereitstellung durch Automatisierung ermöglicht. Auf diese Weise reduziert sich der Zeit- und Arbeitsaufwand für die Aktualisierung der Desktops. WinPE kann Windows-Setups, Skripts und Imaging-Anwendungen ausführen.

WAS IST DAS ENTERPRISE SOURCE LICENSING PROGRAM (ESLP)?

- Kunden mit 1.500 oder mehr lizenzierten Desktops können zu internen Entwicklungs- und Support-Zwecken auf den Microsoft Windows-Quellcode zugreifen. Ihr IT-Personal erhält somit die Möglichkeit, Anpassungen oder Verbesserungen an System- und zugehörigen Anwendungen vorzunehmen und ein besseres Debugging zu implementieren. Dadurch werden mehr Sicherheit und Schutz vor Viren gewährleistet sowie andere Computerrisiken minimiert.

WAS IST CORPORATE ERROR REPORTING?

- Mit diesem Tool können IT-Spezialisten Fehlerinformationen überwachen und prüfen, um die Bereitstellung von Fixes und Lösungen zu steuern.

WELCHE ART VON SUPPORT UND TOOLS SIND FÜR SERVER ERHÄLTlich?

- Software Assurance für Serverlizenzen umfasst den telefonischen und Web-basierten Support bei technischen Anfragen, TechNet Plus, Extended Lifecycle Hot-Fix Support, Microsoft Windows Preinstallation Environment (WinPE) und Corporate Error Reporting. Die Verfügbarkeit variiert je nach Angebot und Region.

MUSS ICH MICH BEI SUPPORTLEISTUNGEN FÜR MEINE SERVER IM RAHMEN DER SOFTWARE ASSURANCE AN EINEN ANDEREN ANSPRECHPARTNER ALS BEIM PREMIER SUPPORT WENDEN?

- Nein. Sie stellen Ihre Anfragen weiter wie bisher. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um eine Lizenz handelt, die mit Software Assurance abgedeckt ist, oder ob Sie eine der

Service-Inanspruchnahmen nutzen, die Sie als Teil des Premier Support-Vertrags erworben haben. Sie werden weiterhin von den qualifizierten und erfahrenen Supportmitarbeitern unterstützt, die auch bisher Ihre Internet- oder Telefonanfragen bearbeitet haben. Im Rahmen von Software Assurance erhalten Sie eine Software Assurance-Zugangs-ID, die Sie Microsoft bei Anfragen im Rahmen von Software Assurance vorlegen müssen.

WELCHE SERVICELEISTUNGEN UMFASST DER TECHNISCHE SUPPORT IM RAHMEN DER VON SOFTWARE ASSURANCE ABGEDECKTEN LIZENZEN?

Der technische Support richtet sich ausschließlich auf die von Ihnen über Software Assurance lizenzierten Server-Produkte. Unsere Support-Spezialisten unterstützen Sie bei der Lösung von Problemstellungen im Bereich IT-Management, Lösungsentwicklung sowie Einsatz und Wartung der Microsoft-Software und -Technologien. Haben Sie eine Anfrage, so können Sie diese entweder per Telefon oder Internet an unsere Supportspezialisten richten. Per Telefon können Sie Ihre Anfrage zwischen 8-18 Uhr stellen, per Internet rund um die Uhr. Bitte berücksichtigen Sie aber, dass Ihre Anfrage nur während der Geschäftszeiten bearbeitet wird.

BIETET SOFTWARE ASSURANCE TELEFON-SUPPORT RUND UM DIE UHR?

Nein. Software Assurance für Enterprise Edition-Serverlizenzen umfasst nur den Support zur Problemlösung während der Geschäftszeiten. Kunden mit Software Assurance-Support und Premier-Support erhalten ein Upgrade auf den Rund-um-die-Uhr-Telefon-Support zur Problemlösung.

WELCHE ART VON TECHNISCHEM SUPPORT WIRD ANGEBOten?

Software Assurance umfasst zur Problemlösung technischen Support per Telefon und Internet.

- Enterprise Agreement- und Select License-Kunden mit Standard Edition-Serverversionen erhalten technischen Support per Internet zur Problemlösung.
- Enterprise Agreement- und Select License-Kunden mit Enterprise Edition-Versionen erhalten technischen Support per Telefon und Internet während der Geschäftszeiten.
- Multi-Year OPEN License- und OPEN Subscription License-Kunden mit mindestens fünf Server-Lizenzen mit Software Assurance erhalten zwei Supportanfragen per Internet zur Problemlösung. Wenn es sich bei mindestens einer abgedeckten Lizenz um eine Enterprise Edition handelt, werden die zwei webbasierten Support-Anfragen um den Telefonsupport zu Geschäftszeiten erweitert.



KANN JEDE PERSON AUS MEINEM UNTERNEHMEN SUPPORT ZU EINEM MIT SOFTWARE ASSURANCE ABGEDECKTEM SERVER ANFORDERN?T

- Die Anzahl der Anrufer, die Support anfordern können, ist begrenzt und variiert je nach Lizenzprogramm und Rabattstufe, die für Ihre Software Assurance gelten. Beachten Sie, dass Sie auch mögliche Technologiepartner als Berechtigte für den Zugriff auf Support-Leistungen im Rahmen der Software Assurance angeben können.

WELCHE SERVERPRODUKTE GELTEN IM RAHMEN VON SOFTWARE ASSURANCE ALS "ENTERPRISE EDITION"?

- Application Center Server
- BizTalk™ Server Enterprise Edition
- Commerce Server Enterprise Edition
- Content Management Server
- Exchange Enterprise Server
- Exchange Conferencing Server
- Internet Security and Acceleration Server Enterprise Edition
- Microsoft Operations Manager
- Mobile Information Server Enterprise Edition
- SharePoint™ Portal Server
- SQL Server™ Enterprise Edition
- System Management Server
- Windows Server Advanced Edition

WELCHE NEUEN TOOLS SIND IN SOFTWARE ASSURANCE ENTHALTEN UND WELCHE FUNKTIONEN HABEN SIE?

- Für Server- und Desktop-Lizenzen umfasst Software Assurance das Corporate Error Reporting (CER). Corporate Error Reporting ermöglicht es Administratoren, Fehlerinformationen zu Analysezwecken zu erfassen und zu steuern, welche Berichte an Microsoft weitergeleitet werden.

WORUM HANDELT ES SICH IN SOFTWARE ASSURANCE BEI DEN MANAGED NEWSGROUPS?

- Microsoft Managed Newsgroups unterstützen die IT-Spezialisten dabei, schnelle und korrekte Antworten auf ihre Fragen von Personen zu erhalten, die genau die gleichen Produkte verwenden wie sie selbst. Die Newsgroups werden von Mitarbeitern des Microsoft-Supports moderiert, um die Richtigkeit der Informationen zu gewährleisten.

WAS SIND TECHNET PLUS SUBSCRIPTION-MEDIEN?

- TechNet ist ein monatlicher Abonnementsservice, der die Tools, Beta- und Evaluierungssoftware sowie Ressourcen bietet, die IT-Spezialisten benötigen, um Microsoft-Produkte effizient planen, bereitstellen, verwalten und selbstständig unterstützen zu können.

Schulung

Jeder kann seine Effizienz steigern, wenn er Zugriff auf verschiedene Schulungstypen hat, sowohl live als auch online, oder auch auf Kurse für das Selbststudium. Mitarbeiter sind in kürzester Zeit mit neuen Produkten vertraut und IT-Spezialisten bleiben immer auf dem neuesten technischen Stand. Unternehmen, deren Mitarbeiter mit den neuesten Informationen versorgt sind, arbeiten produktiver und haben somit einen Wettbewerbsvorteil. Ihre IT-Mitarbeiter müssen nicht mehr so viel Zeit für Help-Desk-Anrufe und Endbenutzerschulungen aufwenden.

WELCHE SCHULUNGSTYPEN WERDEN ANGEBOTEN?

- Je nach Lizenzvertrag sind zwei Schulungstypen erhältlich: Von Dozenten geleitete Kurse in Microsoft Certified Technical Education Center (MS CTEC) und eLearning.

WAS IST EIN MICROSOFT CTEC?

- Microsoft Certified Technical Education Center (MS CTEC) stellen den primären Kanal von Microsoft für die Bereitstellung von Schulungen, Lernprodukten und Schulungsdienstleistungen dar. Sie sind darauf spezialisiert IT-Spezialisten, Entwickler und Anwender zu schulen [AB1] und mit den aktuellsten Informationen zu versorgen. MS CTEC verfügen über hochqualifizierte Trainer und eine erstklassige Klassenraumausstattung. Mehr als 1.500 Microsoft CTEC weltweit bieten von Dozenten geleitete Kurse und Online-Kurse auf Basis der Original Microsoft Unterlagen (MOC) an.

WAS SIND TRAININGSGUTSCHEINE?

- Mit der Software Assurance für Desktops erhalten Sie Anspruch auf eine bestimmte Anzahl von Trainingsgutscheinen, die sich nach dem Lizenzierungsprogramm und den lizenzierten Desktops richtet. Die Trainingsgutscheine, die für bestimmte Kurse gelten, müssen innerhalb der Laufzeit des Lizenzvertrags eingelöst werden.

WARUM UMFASST SOFTWARE ASSURANCE FÜR SERVER-LIZENZEN KEINE TRAININGSGUTSCHEINE?

- Microsoft hat während der Entwicklung von Software Assurance mit sehr vielen Kunden Gespräche geführt. Bei Server-Lizenzen werden Gruppensitzungen nicht als Hauptvorteil angesehen. Kunden mit Desktop-Lizenzen schätzen diese Trainingsmöglichkeit dagegen sehr. Daher sind in Software Assurance für Desktop-Produkte auch Trainingsgutscheine enthalten, die Sie aber auch für Serverproduktkurse einlösen können.

KANN EIN TRAINEE AUCH AN EINEM KURS TEILNEHMEN, DER NICHT AUF DER LISTE DER GENEHMIGTEN MICROSOFT CTEC-KURSE STEHT?

- Die Teilnahme ist nur an den definierten Kursen möglich.

WELCHE REGRESSANSPRÜCHE HAT EIN TRAINEE, WENN ER UNZUFRIEDEN MIT EINER MICROSOFT CTEC-SCHULUNG WAR?

- Lt. Trainee Satisfaction Policy von Microsoft kann der Trainee an einem weiteren Kurs teilnehmen.

WELCHE OPTIONEN HAT EIN TRAINEE, WENN ER DEN KURS ABBRECHEN MUSS, DIESEN ABER ZU EINEM SPÄTEREN ZEITPUNKT WIEDERHOLEN MÖCHTE?

- Es gelten die örtlichen Microsoft CTEC-Richtlinien.

WIE SEHEN DIE eLEARNING-ANGEBOTE AUS?

- Mit Software Assurance eLearning können Sie jederzeit Ihren eigenen PC nutzen, um die interaktiven Schulungsmodule zur Microsoft-Software im Selbststudium durchzuführen.

NICHT ALLE MEINE SELECT LICENSE-DESKTOPS SIND VON SOFTWARE ASSURANCE ABGEDECKT. KANN ICH ANDERE BENUTZER LIZENZIEREN, DAMIT SIE AN ELEARNING-KURSEN TEILNEHMEN KÖNNEN?

- Ja. Wenn Sie Select License- oder OPEN License-Kunde sind, können Sie eine Microsoft eLearning Library (MELL)-Lizenz für die anderen Desktops erhalten.

WER IST DER ERSTE ANSPRECHPARTNER, WENN TECHNISCHER SUPPORT FÜR ELEARNING IM RAHMEN DER SOFTWARE ASSURANCE ERFORDERLICH IST?

- eLearning-Produkte werden wie alle anderen Microsoft-Produkte unterstützt. Sämtliche Fragen zur Installation und Bereitstellung von eLearning richten Sie an den Microsoft-Produktsupport.

VIELE MEINER BENUTZER ARBEITEN NOCH MIT OFFICE '97 UND MÖCHTEN KEIN UPGRADE – KÖNNEN WIR DOWNGRADERECHTE ERHALTEN UND DIESE BENUTZER IM RAHMEN VON SOFTWARE ASSURANCE SERVICES AN DEN ÄLTEREN INTERAKTIVEN SCHRITT-FÜR-SCHRITT-KURSEN TEILNEHMEN LASSEN?

Das Software Assurance-Angebot umfasst eLearning für Windows und Office 2000 und XP.

WER IST FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON eLEARNING VERANTWORTLICH

- Der Kunde ist für die Bereitstellung von eLearning verantwortlich. Das Software-Setup bietet verschiedene Optionen für die Bereitstellung (Einzelplatzrechner oder Web-Server). Unterstützung bei der Bereitstellung erhalten die Kunden beim Produktsupport.

© 2003. Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Das vorliegende Dokument dient nur Informationszwecken. MICROSOFT ÜBERNIMMT IN DIESER ÜBERSICHT KEINE AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN.

Microsoft, BackOffice, BizTalk, FrontPage, InfoPath, OneNote, SharePoint, Windows und Visio sind eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.