

43 IL RESPONSABILE DEI VANTAGGI PUÒ UNIFICARE LE GIORNATE DI FORMAZIONE OFFERTE DA CONTRATTI DIVERSI?

Il centro di servizi Software Assurance procede all'unificazione delle registrazioni per conto del responsabile.

44 È POSSIBILE SEGUIRE UN CORSO CHE NON È RIPORTATO NELL'ELENCO APPROVATO DEI CORSI MICROSOFT CTEC?

No. Si può scegliere solo tra i corsi dell'elenco approvato.

45 QUALI SONO LE OPZIONI DISPONIBILI SE UN PARTECIPANTE, COSTRETTO A RINUNCIARE A UNA LEZIONE, VORREBBE SEGUIRLA IN UN SECONDO MOMENTO?

Le opzioni dipendono dalle politiche del Microsoft CTEC prescelto.

46 QUALI SONO LE OFFERTE eLEARNING?

Il vantaggio eLearning di Software Assurance offre la possibilità di accedere comodamente, dal proprio PC e in qualunque momento, a moduli interattivi di formazione sul software Microsoft.

47 CHI FORNISCE LA PRIMA LINEA DI SUPPORTO TECNICO PER eLEARNING NELL'AMBITO DI SOFTWARE ASSURANCE?

Il prodotto eLearning gode dello stesso tipo di supporto destinato agli altri prodotti Microsoft. Per eventuali domande sull'installazione e sulla distribuzione di eLearning, rivolgersi al Supporto Tecnico Microsoft.

48 CHI È RESPONSABILE DELLA DISTRIBUZIONE DI eLEARNING ALL'INTERNO DELL'AZIENDA?

Il cliente è responsabile della distribuzione di eLearning. A questo scopo, il programma di installazione del software offre diverse opzioni (computer singolo o server Web). Per assistenza nella distribuzione, rivolgersi al Supporto Tecnico.

Microsoft®

© 2003 Microsoft. Tutti i diritti riservati. Questa pubblicazione è puramente informativa. MICROSOFT NON OFFRE ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA SUL CONTENUTO. Tutti i marchi registrati e i marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft – Centro Direzionale S. Felice – Pal. A – Via Rivoltana, 13 – 20090 Segrate (MI)
Visitateci su Internet www.microsoft.com/italy/
Servizio Clienti 02.70.398.398; e-mail: infoita@microsoft.com

Distribuito da:

PATRUCCO snc
Via Clemente, 12
10143 TORINO
Tel. 011-4375549
Fax 011-4375986
info@patrucco.it
www.patrucco.it

Microsoft Software Assurance
Domande e Risposte

Le domande più frequenti su Microsoft Software Assurance

SOMMARIO

• Generali	3
• Produttività	5
• Supporto e strumenti	7
• Formazione	11

GENERALI

1 CHE COSA È SOFTWARE ASSURANCE (SA) E QUALI SONO I VANTAGGI PRINCIPALI CHE OFFRE?

Software Assurance è un'offerta per i clienti Microsoft Volume Licensing che assicura il diritto di installare l'ultima versione del software Microsoft, non appena questa viene rilasciata, con il vantaggio di una formula di pagamento dilazionata. Oggi Software Assurance si arricchisce di un pacchetto di nuovi benefici tra i quali:

- Pianificazione semplificata della spesa IT
- Efficienza di distribuzione e facilità di gestione delle nuove versioni
- Produttività migliorata attraverso la formazione e il supporto

2 QUALI SONO LE NOVITÀ DI SOFTWARE ASSURANCE?

Software Assurance offre, ad un prezzo invariato, un maggior numero di vantaggi tra i quali il supporto tecnico, l'accesso ai newsgroup gestiti e a corsi di formazione Microsoft, nonché la possibilità per i dipendenti delle aziende che sceglieranno SA di accedere a sconti per l'acquisto di prodotti Microsoft. Le offerte per desktop e per server hanno caratteristiche diverse tra loro.

3 SONO STATE ELIMINATE LE CARATTERISTICHE PRECEDENTI DI SOFTWARE ASSURANCE?

No, i nuovi benefici si aggiungono alle precedenti caratteristiche di SA.

4 QUANTO COSTA SOFTWARE ASSURANCE E QUANDO SCADE?

Per i prodotti server Microsoft, Software Assurance costa il 25% del prezzo della licenza per ciascun anno di copertura. Per i prodotti desktop Microsoft, costa il 29% del prezzo della licenza per ciascun anno di copertura. Il prezzo non è aumentato, nonostante i vantaggi aggiunti. La copertura ha inizio con l'accettazione del contratto da parte del cliente e di Microsoft, e termina allo scadere del contratto di Volume Licensing.

5 IN QUALE MOMENTO POSSO ACQUISTARE SOFTWARE ASSURANCE?

Software Assurance si può acquistare contestualmente alla licenza completa del prodotto software. La copertura ha inizio all'atto dell'acquisto e termina allo scadere del contratto di Volume Licensing, momento in cui si avrà tra l'altro la possibilità di scegliere se rinnovarla con un nuovo contratto. Nel caso di prodotti OEM o acquistati al dettaglio, si può attivare Software Assurance entro 90 giorni dalla data di acquisto.

6 DEVO AVERE SOFTWARE ASSURANCE PER POTER UTILIZZARE IL SOFTWARE MICROSOFT?

No. La copertura Software Assurance è facoltativa. Se si decide di non attivarla, si può comunque continuare a utilizzare il proprio software originale. In questo caso, però, si dovrà acquistare una nuova licenza completa per passare a una versione più recente.

7 DEVO ATTIVARE SOFTWARE ASSURANCE PER TUTTI I SERVER E I DESKTOP IN MIO POSSESSO?

No. Microsoft consente di scegliere i server e i desktop da coprire. Si consiglia comunque di coprire tutti i server e i desktop, o almeno tutti i server che rientrano in una determinata soluzione, in modo da semplificarne la gestione. I vantaggi di Software Assurance sono riservati esclusivamente ai server e ai desktop coperti.

8 HO GIÀ SOFTWARE ASSURANCE PER I MIEI SERVER. DEVO ATTIVARLA ANCHE PER LE CAL, PER POTER USUFRUIRE DEL SUPPORTO SERVER?

Sì. Se i prodotti sono stati ottenuti in licenza col modello server/CAL (Client Access License), è necessario acquistare Software Assurance sia per la licenza server sia per le CAL dei PC che accedono a tale server.

9 DEVO ACQUISTARE SOFTWARE ASSURANCE PER TUTTE LE LICENZE PROCESSORE DEI MIEI SERVER?

Sì. Se i prodotti sono stati ottenuti col modello licenza per processore, per coprire il server è necessario acquistare Software Assurance per ogni singola licenza.

10 CON SOFTWARE ASSURANCE HO LA GARANZIA DI AVERE ALMENO UNA NUOVA VERSIONE DURANTE LA VALIDITÀ DEL MIO CONTRATTO?

Software Assurance garantisce il diritto di eseguire la versione corrente del prodotto e tutte le eventuali versioni rilasciate durante il periodo di validità del contratto. Sebbene Microsoft intenda senza dubbio continuare a migliorare i propri prodotti, non vi è garanzia che nel periodo coperto dal contratto sarà rilasciata una nuova versione di un prodotto specifico.

11 SENZA SOFTWARE ASSURANCE, AVRÒ COMUNQUE DIRITTO ALLE SERVICE PATCH E ALLE HOT-FIX DI SICUREZZA?

Sì. Microsoft è impegnata a fornire il software migliore, il più integrato e il più sicuro. Le fix e le patch relative alla sicurezza saranno, come sempre, messe a disposizione di tutti i clienti, indipendentemente dall'acquisto di Software Assurance.

PRODUTTIVITÀ

Uno degli elementi chiave di Software Assurance è la produttività. Le aziende hanno a disposizione le tecnologie più recenti quando servono e possono scegliere di suddividere l'investimento in rate annuali. Inoltre i dipendenti possono accedere ad agevolazioni quali il diritto di uso a casa propria di Microsoft Office e a sconti sui prodotti Microsoft per uso personale.

12 IN COSA CONSISTE IL DIRITTO ALLA NUOVA VERSIONE?

Il diritto alla nuova versione consente ai clienti Software Assurance di utilizzare la più recente versione in commercio del software.

13 CHE COSA È HOME USE PROGRAM?

Con Home Use Program, i dipendenti di un'organizzazione che si avvale di Software Assurance per i desktop possono ricevere i prodotti di Microsoft Office System e installarli sui computer di casa. Il software può essere utilizzato per lavoro o per scopi personali e i dipendenti sono tenuti solo al pagamento dei supporti e delle spese di spedizione e consegna. Microsoft Office System include Microsoft Office, FrontPage® InfoPath™, OneNote™, Project, Publisher e Visio®. Si può ricevere solo una copia per ogni PC licenziato con Software Assurance.

14 QUALI SONO I COSTI DI HOME USE PROGRAM?

Ciascun dipendente paga solo il supporto e le spese di spedizione e consegna relativi alla propria copia del software.

15 CHE COSA È MICROSOFT EMPLOYEE PURCHASE PROGRAM E COME FUNZIONA?

Microsoft Employee Purchase Program, disponibile con Software Assurance per i prodotti desktop, offre ai dipendenti sconti molto vantaggiosi su decine di prodotti Microsoft. L'uso dello stesso software in casa e in ufficio significa flessibilità e maggior produttività. I dipendenti possono ordinare i prodotti direttamente a Microsoft, tramite un sito Web protetto di e-commerce.

16 QUALI SONO I PRODOTTI CHE RIENTRANO IN EMPLOYEE PURCHASE PROGRAM?

Si può scegliere tra decine di prodotti Microsoft (software, hardware e pubblicazioni Microsoft Press).

17 COME PUÒ LA MIA AZIENDA TENERE TRACCIA DEI VANTAGGI DI SOFTWARE ASSURANCE?

- Si può accedere ai rapporti sull'utilizzo dei vantaggi di Software Assurance tramite Microsoft Volume Licensing Services (MVLS), un sito Web protetto da password che funge da strumento di gestione delle licenze e dei benefici offerti da Software Assurance.

18 QUANDO SARANNO DISPONIBILI I NUOVI VANTAGGI DI SOFTWARE ASSURANCE?

- I nuovi vantaggi inclusi in Software Assurance saranno disponibili a partire dal 1° settembre 2003.

19 HO GIÀ SOFTWARE ASSURANCE. HO DIRITTO AI NUOVI VANTAGGI?

- Sì. Coloro che sono già clienti Software Assurance possono cominciare a sfruttarne le novità dal 1° settembre 2003. Questo vale per tutti i clienti con copertura Software Assurance attiva.

20 HO GIÀ ALCUNE LICENZE SERVER. POSSO INTEGRARLE CON SOFTWARE ASSURANCE?

- Software Assurance può essere acquistata solo contestualmente alla licenza iniziale.

21 HO GIÀ SOFTWARE ASSURANCE PER ALCUNI DEI MIEI SERVER. POSSO SFRUTTARE I VANTAGGI DI SOFTWARE ASSURANCE PER TUTTE LE LICENZE?

- No. Come in passato, l'aggiornamento e ora i nuovi vantaggi relativi al supporto offerti da Software Assurance sono riservati esclusivamente alle licenze per le quali SA è stata acquistata.

SUPPORTO E STRUMENTI

Le organizzazioni possono avvalersi dei professionisti, delle risorse e degli strumenti Microsoft per aiutare il personale IT nella distribuzione efficiente del software, oltre che ricevere il supporto tecnico necessario per facilitare la continuità operativa dei sistemi aziendali.

22 QUALI TIPI DI SUPPORTO E DI STRUMENTI SONO DISPONIBILI PER I DESKTOP?

- L'offerta Software Assurance per desktop include TechNet Online Concierge Chat, Enterprise Source Licensing Program (ESLP) per i clienti qualificati, Microsoft Windows Preinstallation Environment (WinPE) e Corporate Error Reporting (CER).

23 CHE COSA È TECHNET ONLINE CONCIERGE CHAT?

- TechNet porta la produttività ai livelli massimi grazie a numerose risorse in grado di aiutare i professionisti IT a pianificare, distribuire e gestire i prodotti Microsoft. TechNet Online Concierge Chat è un ambiente utile e ricco di informazioni per i professionisti IT, che offre Online Concierge Chat, cioè una funzione di ricerca assistita basata sul Web, e l'accesso a un sito Web con contenuti esclusivi. Online Concierge Chat è uno strumento di ricerca assistita via Web, con personale Microsoft in linea pronto ad aiutare i professionisti IT a trovare le informazioni necessarie nella Knowledge Base del Supporto Microsoft, nel sito Web TechNet e all'interno di altre risorse Microsoft in linea. Online Concierge Chat aumenta l'efficienza nel reperire i dati tecnici necessari, con sessioni di ricerca assistita via Web, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

24 CHE COSA È WINDOWS PREINSTALLATION ENVIRONMENT (WINPE)?

- È uno strumento basato su Microsoft Windows XP Professional, col quale il personale IT può costruire soluzioni su misura per la distribuzione automatica e dunque più veloce del software, riducendo il tempo e il lavoro necessari a mantenere aggiornati i desktop. WinPE può avviare l'installazione di Windows, gli script e le applicazioni di imaging.

25 CHE COSA È ENTERPRISE SOURCE LICENSING PROGRAM (ESLP)?

- I clienti qualificati con almeno 1.500 desktop provvisti di licenza possono accedere al codice sorgente di Microsoft Windows a scopi di sviluppo e supporto interni. Il personale IT può apportare modifiche e miglioramenti ai sistemi e alle applicazioni correlate, oltre che implementare un debug migliorato, per contribuire al mantenimento della sicurezza e alla protezione dai virus e dalle minacce di altro tipo.



26 CHE COSA È CORPORATE ERROR REPORTING (CER)?

- È uno strumento che permette ai professionisti IT di controllare e valutare le informazioni sugli errori evidenziati nel sistema IT aziendale, così da poter implementare lo sviluppo di correzioni e soluzioni.

27 QUALI TIPI DI SUPPORTO E DI STRUMENTI SONO DISPONIBILI PER I SERVER?

- L'offerta Software Assurance per server include il Supporto Tecnico, i servizi TechNet Plus ed Extended Lifecycle Support e gli strumenti Microsoft Windows Preinstallation Environment (WinPE) e Corporate Error Reporting.

28 CHE COSA È TECHNET PLUS?

- TechNet Plus è un ambiente utile e ricco di informazioni per i professionisti IT, che offre l'accesso a TechNet Online Concierge Chat, ai newsgroup gestiti e ai materiali di TechNet Plus Subscription Media.

29 HO GIÀ UN CONTRATTO PREMIER SUPPORT CON MICROSOFT, QUALI VANTAGGI POTREI TRARRE DAL SUPPORTO OFFERTO DA SOFTWARE ASSURANCE?

- La sinergia tra Software Assurance e Premier si traduce in una copertura totale dell'ambiente server. Software Assurance offre un servizio di supporto telefonico (in orario di ufficio) o via Web per identificare e risolvere i problemi. Il contratto Premier garantisce una copertura totale dell'ambiente, grazie al supporto dei prodotti privi di Software Assurance, ed estende il servizio di supporto telefonico previsto da Software Assurance, sul quale i clienti Premier possono contare 24 ore su 24, tutti i giorni e con tempi di risposta migliori. Inoltre, Premier include numerosi servizi gestiti dal Premier Technical Account Manager e destinati a risolvere i problemi alla radice, prima che se ne avvertano le conseguenze.

30 LE RICHIESTE DI SUPPORTO PER I SERVER CON SOFTWARE ASSURANCE DEVONO ESSERE POSTE A SOGGETTI DIVERSI RISPETTO A QUELLE PREMIER?

- No. La richiesta viene inoltrata esattamente come prima, indipendentemente dal fatto che rientri nell'ambito del contratto Premier Support o che riguardi una licenza coperta da Software Assurance. A rispondere alle domande poste per telefono o via Web, ci saranno gli stessi professionisti preparati ed esperti. Con il contratto Software Assurance viene assegnato al cliente un ID di accesso, da indicare quando si contatta Microsoft per le richieste che rientrano in Software Assurance.

31 PER QUALE TIPO DI PROBLEMI SI PUÒ CONTATTARE MICROSOFT AVVALENDOSI DI SOFTWARE ASSURANCE?

- I problemi coperti da Software Assurance si possono definire come problemi di carattere tecnico operativo. Se un problema software influisce sulle attività aziendali, occorre una risposta rapida e affidabile, che sfrutti tutte le risorse necessarie per risolvere il problema quanto più velocemente possibile: Software Assurance aiuta ad avere il supporto che ci vuole. Le questioni di carattere più consulenziale o propositivo non rientrano nella copertura Software Assurance, ma possono tuttavia ricevere una risposta da Microsoft nell'ambito del programma Premier Support.

32 IL SUPPORTO TELEFONICO DI SOFTWARE ASSURANCE È ATTIVO 24 ORE SU 24 E 7 GIORNI SU 7?

- No. Il supporto telefonico di Software Assurance per le licenze server Enterprise Edition è attivo soltanto in orario di ufficio. Tuttavia, se il cliente acquista Software Assurance e Premier Support, ha diritto al supporto telefonico 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

33 LA RICHIESTA DI SUPPORTO PER UN SERVER COPERTO DA SOFTWARE ASSURANCE PUÒ ESSERE PRESENTATA DA QUALUNQUE DIPENDENTE DELL'ORGANIZZAZIONE?

- Il numero dei soggetti che hanno titolo a richiedere il supporto è limitato e dipende dal tipo di programma di Licensing e dal livello in base ai quali è stata acquistata Software Assurance. È importante tenere presente che l'elenco di questi soggetti può includere anche eventuali partner tecnologici scelti dal cliente.

34 QUAL È LA DIFFERENZA TRA ONLINE CONCIERGE CHAT E TECHNET PLUS?

- TechNet Online Concierge Chat offre:
 - Accesso a Online Concierge Chat, dove l'utente trova un professionista Microsoft in linea, pronto ad aiutarlo a individuare le informazioni tecniche necessarie
 - Accesso a contenuti esclusivi garantiti, quali download di sessioni, materiali pratici di laboratorio, codici di esempio, download di sponsor e materiali multimediali in streaming tratti da numerosi eventi
- Microsoft TechNet Plus include TechNet Online Concierge Chat e inoltre:
- Accesso ai newsgroup gestiti, coordinati da tecnici e sviluppatori Microsoft
 - TechNet Plus Subscription Media, che prevede l'invio mensile su CD di patch, service pack e materiali di sicurezza

35 QUALI PRODOTTI SERVER SONO CONSIDERATI "ENTERPRISE EDITION" AI FINI DI SOFTWARE ASSURANCE?

- Application Center Server
- BizTalk™ Server Enterprise Edition
- Commerce Server Enterprise Edition
- Content Management Server
- Exchange Enterprise Server
- Exchange Conferencing Server
- Internet Security e 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

36 QUALI SONO I NUOVI STRUMENTI INCLUSI IN SOFTWARE ASSURANCE E A COSA SERVONO?

- Per le licenze server e desktop, Software Assurance include lo strumento Corporate Error Reporting (CER). CER permette agli amministratori di acquisire informazioni per l'analisi degli errori e di controllare quali rapporti inviare a Microsoft.

37 CHE COSA SONO I NEWSGROUP GESTITI DI SOFTWARE ASSURANCE?

- I newsgroup gestiti di Microsoft sono a disposizione dei professionisti IT per aiutarli a ricevere risposte tempestive e accurate alle loro domande da parte di altri utenti che utilizzano gli stessi prodotti. Specialisti del supporto Microsoft controllano i newsgroup per assicurare l'accuratezza delle informazioni.

FORMAZIONE

Tutti possono raggiungere una maggior efficienza grazie all'accesso a diversi livelli di formazione, con corsi in aula o in linea, che consentono il rispetto dei ritmi di apprendimento di ciascuno. I dipendenti acquisiscono rapidamente dimestichezza con i nuovi prodotti, mentre i professionisti IT sono costantemente al corrente delle novità di carattere tecnico. Le organizzazioni i cui dipendenti sono sempre informati sono più produttive e competitive; inoltre il personale IT può ridurre i tempi dedicati all'helpdesk e alla formazione degli utenti finali.

38 QUALI TIPI DI FORMAZIONE SONO DISPONIBILI?

- In funzione del programma di Licensing, le attività di formazione prevedono due livelli: corsi di eLearning oppure corsi in aula presso i Microsoft CTEC (Certified Technical Education Center).

39 CHE COSA È UN MICROSOFT CTEC?

- I Microsoft CTEC (Certified Technical Education Center) sono il principale canale Microsoft per la diffusione di prodotti e servizi educativi. Si tratta di centri di formazione estremamente specializzati e di altissimo livello, che Microsoft riconosce in grado di fornire informazioni tecnologiche aggiornate e accurate a professionisti e sviluppatori IT. In tutto il mondo, oltre 1.500 Microsoft CTEC offrono i corsi Microsoft Official Curriculum, in aula o in linea.

40 COME FUNZIONANO I VOUCHER PER LA FORMAZIONE?

- Con Software Assurance per desktop, il cliente ha diritto a un numero specifico di voucher per la formazione, variabile in funzione del programma e del numero di licenze sottoscritti. I voucher, validi per alcuni corsi specifici, devono essere utilizzati nel periodo di validità del contratto.

41 PERCHÉ I VOUCHER PER LA FORMAZIONE NON SONO INCLUSI IN SOFTWARE ASSURANCE PER LICENZE SERVER?

- Durante lo sviluppo di Software Assurance, Microsoft ha consultato migliaia di clienti, i quali non hanno indicato la formazione in aula tra i principali vantaggi desiderati in congiunzione al possesso di una licenza server. I clienti con licenze desktop, al contrario, hanno ritenuto di valore un vantaggio di tale tipo, pertanto l'offerta Software Assurance per desktop include i voucher per la formazione, che possono essere utilizzati anche per corsi sui prodotti server.

42 COME SI PUÒ ANNULLARE LA DECISIONE DI UTILIZZARE UN VOUCHER PRESSO UN MICROSOFT CTEC?

- Il responsabile dei vantaggi può annullare la prenotazione del corso entro il termine massimo previsto. Il termine massimo è la data entro la quale il responsabile può annullare o revocare un vantaggio ed è stabilito localmente dal Microsoft CTEC, quando si formalizza la decisione di spendere il voucher in tale centro.