

Software Assurance Handbuch

Der Weg zur aktiven Nutzung Ihrer Software Assurance Services



Software Assurance Handbuch

INHALTSVERZEICHNIS

Schritt 1: Entdecken Sie die Vorteile von Software Assurance	4
Schritt 2: Ernennung von Software Assurance-Managern.....	4
Schritt 3: Anfordern der Services über das VLSC	6
Diese Schritte bringen Sie zu Ihren individuellen Services.....	6
Neue Produkte.....	6
Recht auf neue Produktversionen.....	6
Step-up-Lizenzierung	6
Microsoft Desktop Optimization Pack (MDOP).....	6
Windows 8.1 Enterprise Edition	7
Windows Companion Subscription License.....	7
Deployment.....	7
Planning Services	7
Umwandlung ungenutzter Trainingsgutschein-Tage in Planning Services-Tage.....	8
Lizenzmobilität durch Software Assurance	9
Windows Virtual Desktop Access.....	10
Windows RT Companion VDA-Rechte	10
Windows Roaming Use-Rechte	10
Office Roaming Use-Rechte	10
Enterprise Sideloadung von Windows 8.1 Apps.....	11
Windows Thin PC.....	11
Microsoft Office Multi-Language Pack	11
Support	12
Technischer Support 24x7.....	12
System Center Global Service Monitor	13
Extended Hotfix Support	14
Training.....	14
E-Learning.....	14

Home Use Program (HUP)	15
Trainingsgutscheine.....	16
Spezial-Services	17
Cold Backups für Wiederherstellung im Notfall.....	17
Enterprise Source Licensing Program.....	17
Ratenzahlung	17
Hilfe für das VLSC.....	17

Schritt 1: Entdecken Sie die Vorteile von Software Assurance

Einführung in die Software Assurance Services

Software Assurance ist der Schlüssel zur flexiblen und effektiven Nutzung Ihrer Microsoft-Technologie. Software Assurance ist also mehr als nur ein reines Upgrade-Recht. Mittels vieler Sonderrechte können Kunden mit Software Assurance bestimmte Einsatzszenarien überhaupt erst abbilden. So ist z. B. das mobile Arbeiten mit einem virtuellen Desktop nur dank Software Assurance lizenzrechtlich möglich.

Software Assurance bietet darüber hinaus eine Fülle von Leistungen für einen reibungslosen Ablauf Ihrer Unternehmens-IT. So helfen Ihnen 24x7 IT-Support und Deployment Planning Workshops dabei, neue Software störungsfrei einzuführen und Probleme schnell und zügig zu beheben. Durch Online-Trainings für Endanwender oder Heimnutzungsrechte für Office-Produkte werden Ihre Mitarbeiter schnell mit der neuen Technologie vertraut und arbeiten effizienter; gleichzeitig sinken die Trainingskosten.

Dieses Handbuch liefert Ihnen einen grundlegenden Überblick über die verfügbaren Services und wie Sie die Services aktivieren und nutzen können. Ausführliche Informationen zu einzelnen Services finden Sie auf der Software Assurance-Website unter www.microsoft.de/software-assurance.

Das Volume Licensing Service Center (VLSC) gibt Auskunft

Welche Software Assurance Services Ihnen zur Verfügung stehen, ergibt sich aus Ihrem Volumenlizenzvertrag (z. B. Enterprise Agreement oder Open Value); daraus ergibt sich auch die Anzahl der für Software Assurance qualifizierten Lizenzen. Im Volume Licensing Service Center (www.microsoft.com/licensing/servicecenter) erhalten Sie einen detaillierten Überblick über Ihre Software Assurance Services. Um dieses Tool zu nutzen, müssen Sie sich anmelden. Für die Nutzung dieses Tools ist eine Registrierung erforderlich (siehe Schritt 3: Anfordern der Services über das VLSC).

Schritt 2: Ernennung von Software Assurance-Managern

Bevor Sie die Software Assurance Services nutzen können, muss Ihr Unternehmen eine oder mehrere Personen im Volume License Service Center (VLSC) als Software Assurance-Manager ausweisen. Verfügen Sie bereits über Manager-Berechtigungen, gehen Sie weiter zu Schritt 3: Anfordern der Services über das VLSC.

Wenn Sie bisher über keine Manager-Berechtigungen verfügen, müssen Sie sich beim VLSC registrieren. Anschließend können Sie über das VLSC die Manager-Berechtigungen für Software Assurance anfordern. Das VLSC leitet den Antrag an den VLSC-Administrator Ihrer Organisation weiter. Genaue Anweisungen erhalten Sie in den Trainingsvideos unter www.microsoft.com/de-de/licensing/vertragskunden/meine-vertraege-verwalten/hilfe.aspx.

Wie wähle ich Software Assurance-Manager aus?

Berücksichtigen Sie die Größe Ihrer Organisation und den Umfang der verfügbaren Services bei der Entscheidung, ob Sie eine oder mehrere Personen mit der Verwaltung Ihrer Software Assurance Services betrauen. Für ein großes Unternehmen, das über verschiedene Organisationen auf zahlreiche Services zugreift, könnte eine dezentralisierte Serviceverwaltung die richtige Lösung sein. Für ein mittelgroßes Unternehmen hingegen könnte sich eine zentrale Serviceverwaltung mit einem Verantwortlichen oder einer verantwortlichen Abteilung als sinnvoller erweisen.

Hier sind einige typische Manager-Empfehlungen für Software Assurance:

IT-Manager

- ▶ Neue Produkte und Deployment-Tools (Recht auf neue Produktversionen, Windows Enterprise, MDOP)
- ▶ Deployment-Ressourcen (Planning Services, TechNet-Abonnements, Lizenzmobilität)
- ▶ Technisches Training für IT-Mitarbeiter (Trainingsgutscheine)
- ▶ Technischer Support 24x7
- ▶ System Center Monitor

Personalentwicklung/Training-Manager/HR-Manager/IT-Manager

- ▶ End User Training (E-Learning-Kurse)
- ▶ Home Use Program

So registrieren Sie Software Assurance Manager

Um Software Assurance zu verwalten, muss sich die damit beauftragte Person beim VLSC registrieren und anmelden. Danach muss der VLSC-Administrator Ihrer Organisation die Berechtigung erteilen. Das kann auf zweierlei Weise erfolgen:

- 1 mithilfe der VLSC Administration-Tools zur Genehmigung der Berechtigungsanfrage, die der Anfragende über das VLSC einreicht
- 2 durch die proaktive Zuweisung einer Berechtigung an ausgewählte Personen mittels der VLSC Administration-Tools.

Eine detaillierte Anleitung finden Sie im Schulungsvideo „Requesting and Approving User Permission“ oder im VLSC-Benutzerhandbuch (Download unter www.microsoft.com/de-de/licensing/vertragskunden/meine-vertraege-verwalten/hilfe.aspx).

So melden Sie sich an:

Die Anmeldung beim VLSC erfordert ein Microsoft-Konto sowie eine gültige geschäftliche E-Mail-Adresse.

- 1 Wenn Sie noch kein Microsoft-Konto haben, registrieren Sie sich bitte unter <https://login.live.com/>.
- 2 Melden Sie sich hier beim **Volume Licensing Service Center** an www.microsoft.com/licensing/servicecenter.
- 3 Da Ihr Microsoft-Konto einer gültigen geschäftlichen E-Mail-Adresse zugeordnet sein muss, klicken Sie zum Starten bitte auf **Anmelden**.
- 4 Geben Sie E-Mail-Adresse und Kennwort Ihres Microsoft-Kontos ein und klicken Sie anschließend auf **Anmelden**.
- 5 Das VLSC prüft, ob Sie ein registrierter Benutzer sind.
- 6 Sind Sie noch kein registrierter Benutzer, werden Sie eingeladen, sich mit einer gültigen geschäftlichen E-Mail-Adresse zu registrieren.
 - a Anschließend werden Sie per E-Mail aufgefordert, Ihre Angaben zu bestätigen.

- b. Ihre gültige geschäftliche E-Mail-Adresse kann von der Ihres Microsoft-Kontos abweichen, muss aber mit der E-Mail-Adresse in Ihrem Volumenlizenzvertrag oder Ihrer Open License-Bestellung übereinstimmen.
- c. Bitte überprüfen Sie auch all Ihre Spamfilter, um sicherzugehen, dass Sie diese E-Mail erhalten haben.
- d. Bestätigen Sie Ihre E-Mail-Adresse, erstellen Sie ein Passwort und eine Option, um das Passwort zurückzusetzen, und geben Sie die Zeichen aus dem Bild in das entsprechende Feld ein.

Schritt 3: Anfordern der Services über das VLSC

Diese Schritte bringen Sie zu Ihren individuellen Services

Ob Sie die jüngste Windows 8.1 Enterprise Software herunterladen, den Technischen Support 24x7 in Anspruch nehmen oder Ihren Mitarbeitern Office-Schulungen zugänglich machen möchten – Sie müssen alle Services über das Volume Licensing Service Center (VLSC) anfordern.

Je nach gewähltem Service führen Sie nach der Anmeldung beim VLSC verschiedene Schritte ans Ziel. Wie das genau funktioniert, sagt Ihnen dieses Handbuch, unterteilt nach folgenden Kategorien: neue Produkte, Deployment, Support, Training und Spezial-Services.

Neue Produkte

Recht auf neue Produktversionen

Mit diesem Service können Sie auf die jüngste Version des lizenzierten Produkts zugreifen, sobald sie zur Verfügung steht. So bleiben Sie stets up-to-date und können in vollem Umfang von den Vorteilen der neuesten Technologien profitieren.

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Klicken Sie auf **Downloads und Schlüssel**.
- 3 Wählen Sie den Link des gewünschten Produkts und klicken Sie auf **Download**, um den Downloadprozess zu starten.
- 4 Wählen Sie **Downloadmethode, Sprache und Betriebssystemtyp** aus den Drop-down-Menüs. Klicken Sie auf **Weiter**.

Step-up-Lizenzierung

Dank der Step-up-Lizenzierung kann Ihre Organisation kostengünstig von einer niedrigeren auf eine höhere Software-Edition wechseln, beispielsweise von Office Standard zu Office Professional. Statt des vollen Preises für die höhere Edition zahlen Sie bei der Step-up-Lizenzierung nur die Preisdifferenz.

Um Software mittels einer Step-up-Lizenz zu erwerben, setzen Sie sich bitte mit Ihrem Microsoft Account Manager oder Microsoft-Reseller in Verbindung. Sobald Sie die Software erworben haben, können Sie sie über das VLSC herunterladen.

Microsoft Desktop Optimization Pack (MDOP)

MDOP bietet Ihnen innovative Technologien, darunter Anwendungsvirtualisierung, Asset Management, Policy-Überwachung sowie Tools zur Gerätediagnostik und Wiederherstellung im Notfall.

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.

- 2 Klicken Sie auf **Downloads und Schlüssel**.
- 3 Setzen Sie im Windows-Kästchen unter der Liste mit den Produktfiltern durch Anklicken einen Haken.
- 4 Wählen Sie den Link des gewünschten MDPO-Produkts und klicken Sie auf **Download**, um das Produkt herunterzuladen.
- 5 Wählen Sie **Downloadmethode, Sprache und Betriebssystemtyp** aus den Drop-down-Menüs. Klicken Sie auf **Weiter**.

Windows 8.1 Enterprise Edition

Windows 8.1 Enterprise bietet exklusiv für Software Assurance-Kunden Premium-Features, um die Anforderungen moderner Unternehmen auf den Gebieten mobile Produktivität, Sicherheit, Verwaltbarkeit und Virtualisierung zu erfüllen.

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie **Downloads und Schlüssel** in der Menüleiste.
- 3 Klicken Sie auf **Windows 8.1 Enterprise** und folgen Sie den Anweisungen zum Herunterladen der gewünschten Software.

Windows Companion Subscription License

Windows Companion Subscription License (Windows CSL) ist eine Zusatzlizenz für Hauptnutzer von mit Software Assurance für Windows lizenzierten PCs. Windows CSL berechtigt Nutzer, über VDI oder Windows To Go von bis zu vier privaten Geräten auf ihren Unternehmensdesktop zuzugreifen. Windows CSL ist daher ideal für Kunden, die Ihren Arbeitnehmern flexiblen Zugang zu ihrem geschäftlichen Desktop gewähren möchten.

Windows CSL steht als optionale Abonnementerweiterung für jedes mit Software Assurance für Windows oder Windows VDA Subscription lizenziertes Gerät zu Verfügung. Windows CSL berechtigt den Hauptnutzer des lizenzierten Geräts, über VDI oder Windows To Go von bis zu vier zusätzlichen Geräten auf den Unternehmensdesktop zuzugreifen. Dies können sowohl private als auch unternehmenseigene Nicht-x86-Geräte sein.

Es bedarf keiner formellen Schritte, um diesen Service zu nutzen. Mittels Ihrer Volumenlizenz-Downloads können Sie das Produkt nach Wunsch in Ihrer virtuellen Desktopinfrastruktur und Ihrem Verwaltungssystem installieren. Der Nachweis einer Abdeckung durch Windows CLS und Software Assurance für Windows genügt, um diesen Service zu nutzen.

Deployment

Planning Services

Planning Services bieten Ihnen strukturierte Planungsdienste von Microsoft-Partnern, die Sie vor Ort bei der effizienten Bereitstellung unterstützen. Sie umfassen die Bereiche Desktop (Office und Windows), SharePoint, Lync und Exchange, Microsoft System Center, Windows Server, Windows Azure Platform, SQL Server sowie Visual Studio Team Foundation Server und Test Tools. Microsoft Services oder ein qualifizierter Microsoft-Partner stehen Ihnen vor Ort bei der Deployment-Planung zur Seite. Dies wird durch die einfache Erstellung eines einlösbaren Gutscheins gewährt. Außerdem steht neues Know-How für die Planung der Bereitstellung in der Cloud durch bestehende Desktop, SharePoint sowie Lync und Exchange Deployment Planning Services zur Verfügung, um Kunden bei der Migration zu Microsoft Office 365 zu unterstützen.

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie in der Menüleiste **Software Assurance**.
- 3 Klicken Sie auf **Planning Services**. So gelangen Sie auf die Seite „Software Assurance Services verwalten“.

- 4 Klicken Sie die **Lizenzierungs-ID** an, für die Sie Planning Services verwalten möchten. Dadurch gelangen Sie auf die "Benefit Summary"-Seite.
- 5 Wählen Sie **Planning Services**.
- 6 Wählen Sie den Gutscheintyp und das Service Level (Anzahl der Planning Services-Tage).
- 7 Weisen Sie den Planning Services-Gutschein einem Projektmanager innerhalb Ihrer Organisation zu, indem Sie Namen und E-Mail-Adresse eingeben, und notieren Sie eventuelle Sonderanweisungen.
- 8 Klicken Sie auf **Confirm Voucher Assignment**.
- 9 Ist der Gutschein erstellt, klicken Sie auf **Assign Voucher**. Dadurch gelangen Sie auf eine Seite mit Details zum Service, die Gutscheininformationen und -status sowie das Ablaufdatum bestätigt.

Der Projektmanager erhält eine E-Mail mit Informationen über den Service. Diese E-Mail enthält auch einen Link zu einer Liste von Microsoft-Partnern oder Microsoft Services, damit der Projektmanager den Planning Services-Termin vereinbaren kann.

Sobald der Beratungspartner den Termin bestätigt, wird der Status des Planning Services-Gutscheins im VLSC als „Reserved“ angezeigt. Nach erfolgtem Termin wendet sich der Beratungspartner direkt an Microsoft, um dem Gutschein einzulösen und sein Honorar zu erhalten.

Tipp: Sie können die Anzahl der Planning Services-Tage erhöhen, indem Sie ungenutzte Trainingsgutscheine im Verhältnis 3:1 umwandeln.

Umwandlung ungenutzter Trainingsgutschein-Tage in Planning Services-Tage

Sie können ungenutzte Trainingsgutschein-Tage problemlos umwandeln und so zusätzliche Planning Services-Tage erhalten. Dazu müssen Sie im VLSC folgende Schritte ausführen:

Trainingsgutscheine aktivieren

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie in der Menüleiste **Software Assurance**.
- 3 Klicken Sie auf **Trainingsgutscheine**. So gelangen Sie auf die Seite „Software Assurance Services verwalten“.
- 4 Klicken Sie die Lizenzierungs-ID an, für die Sie Trainingsgutscheine verwalten möchten. Dadurch gelangen Sie auf die "Benefit Summary"-Seite.
- 5 Klicken Sie auf **Training Vouchers**.
- 6 Wählen Sie **Activate**.

Das VLSC zeigt die verfügbare Anzahl von Trainingsgutschein-Tagen an und bestätigt den Status Ihrer Trainingsgutschein-Tage als „Active“.

Trainingstage in Planning Services-Tage umwandeln:

- 7 Wählen Sie auf der Seite mit den Servicedetails der Trainingsgutscheine die Funktion **Convert Training Days**.

- 8 Das VLSC fordert Sie auf, die Anzahl der Trainingstage anzugeben, die Sie umwandeln möchten, und die Umwandlung zu bestätigen.

Sind die Trainingstage umgewandelt, können Sie über das VLSC einem Projektmanager innerhalb Ihrer Organisation Planning Services-Tage zuweisen. Folgen Sie dazu bitte nachstehenden Anweisungen.

- 9 Weisen Sie Planning Services-Tage wie oben beschrieben zu.

Lizenzmobilität durch Software Assurance

Mit Lizenzmobilität durch Software Assurance können Sie bestimmte Serveranwendungen mit aktiver Software Assurance entweder vor Ort oder in der Cloud anwenden, ohne zusätzliche Lizenzen erwerben zu müssen. Sie profitieren von flexiblen Hosting-Möglichkeiten und sparen Kosten.

1 Berechnen Sie Ihre Lizenzen

Verschaffen Sie sich mit Ihrem Licensing-Procurement-Team, Ihrem Microsoft-Vertreter oder Ihrem bevorzugten Microsoft-Reseller einen Überblick über Ihren Lizenzbestand. Prüfen Sie, ob

- die Anwendungslizenzen, die Sie in einer gemeinsamen, gehosteten Umgebung bereitstellen möchten, dazu berechtigten; Informationen hierzu finden Sie in den [Produktbenutzungsrechten \(PUR\)](#)
- für die Application-Serverlizenzen, die Sie über einen autorisierten Lizenzmobilitäts-Partner bereitstellen möchten, aktive Software Assurance besteht.

2 Wählen Sie einen autorisierten Lizenzmobilitäts-Partner

Laden Sie die Liste der [autorisierten Lizenzmobilitäts-Partner](#) (PDF) herunter. Die Liste der autorisierten Partner wird monatlich aktualisiert.

3 Deployment mit Ihrem ausgewählten autorisierten Lizenzmobilitäts-Partner

Berechtigte Lizenzen können über das Rechenzentrum jedes autorisierten Lizenzmobilitäts-Partners bereitgestellt werden. Indem Sie ihm Ihre bestehende Lizenz zur Verfügung stellen, senken Sie die Kosten Ihrer Cloud-Infrastruktur.

4 Überprüfung Ihrer Lizenzen

Innerhalb von zehn Tagen nach Bereitstellung müssen Sie das Lizenzüberprüfungsformular ausfüllen, das als Download auf der [Volumenlizenzierungs-Website](#) zur Verfügung steht (suchen Sie nach „License Verification“ in EMEA). Leiten Sie das ausgefüllte Formular an Ihren Microsoft-Vertreter oder bevorzugten Reseller weiter, damit er es bei Microsoft einreichen kann. Mit diesen Informationen prüft Microsoft, ob die Lizenzen zu den von Ihnen in der Cloud bereitgestellten Aufgaben im Rahmen des Services Lizenzmobilität durch Software Assurance berechtigten, und gibt dann Ihnen und Ihrem autorisierten Lizenzmobilitäts-Partner die Zustimmung.

Weitere Informationen finden Sie im englischen Leitfaden [License Mobility through Software Assurance Customer Program Guide](#).

Windows Virtual Desktop Access (Windows-VDA)

Windows VDA-Rechte ermöglichen Nutzern den Zugriff auf virtuelle Kopien von Windows 8.1 (oder älteren Betriebssystem-Versionen) in verschiedenen User-Szenarien. Dazu gehören:

- ▶ VDI im Rechenzentrum: Windows-Virtualisierungsrechte gestatten dem lizenzierten Gerät den Zugriff auf bis zu vier virtuelle Instanzen des auf dem Server laufenden Windows-Betriebssystems.
- ▶ Lokale virtuelle Maschinen (VMs): Führen Sie bis zu vier virtuelle Windows-Instanzen lokal auf dem lizenzierten Gerät aus.
- ▶ Remote-Start: Greifen Sie mit dem lizenzierten Gerät remote auf eine physische Instanz des auf dem Server laufenden Windows-Betriebssystems zu.
- ▶ Dualer Start: Führen Sie auf dem lizenzierten Gerät bis zu zwei Instanzen von Windows aus.

Es bedarf keiner formellen Schritte, um diesen Service zu nutzen. Mittels Ihrer -Volumenlizenz-Downloads können Sie das Produkt nach Wunsch in Ihrer virtuellen Desktop-Infrastruktur und Ihrem Verwaltungssystem installieren. Der Nachweis der Lizenz und der Software Assurance-Abdeckung für Windows genügt, um diesen Service zu nutzen.

Windows RT Companion VDA-Rechte

Für Geräte, die als Ergänzung zu einem mit Software Assurance für Windows lizenzierten PC verwendet werden, erweitern die Windows RT Companion VDA-Rechte die Windows RT Use-Rechte für den Zugriff auf ein komplettes im Rechenzentrum betriebenes VDA-Image.

Es bedarf keiner formellen Schritte, um diesen Service zu nutzen. Mittels Ihrer Volumenlizenz-Downloads können Sie das Produkt nach Wunsch in Ihrer virtuellen Desktop-Infrastruktur und Ihrem Verwaltungssystem installieren. Der Nachweis der Lizenz und der Software Assurance-Abdeckung für Windows genügt, um diesen Service zu nutzen.

Windows Roaming Use-Rechte

Windows Roaming Use-Rechte ermöglichen dem Hauptnutzer eines lizenzierten Geräts, über ein Fremdgerät (z. B. einem privaten oder Hotel-PC) und VDI oder Windows To Go auf eine virtuelle Instanz von Windows zuzugreifen, während er unterwegs ist.

Es bedarf keiner formellen Schritte, um diesen Service zu nutzen. Mittels Ihrer Volumenlizenz-Downloads können Sie das Produkt nach Wunsch in Ihrer virtuellen Desktop-Infrastruktur und Ihrem Verwaltungssystem installieren. Der Nachweis der Lizenz und der Software Assurance-Abdeckung für Windows genügt, um diesen Service zu nutzen.

Office Roaming Use-Rechte

Roaming Use-Rechte für Office, Project und Visio ermöglichen Nutzern Office-lizenzierter Geräte, über Fremdgeräte wie einem Heim-PC oder öffentlichen Internet-Terminals und eine virtuelle Desktopumgebung auf Office, Project oder Visio zuzugreifen.

Es bedarf keiner formellen Schritte, um diesen Service zu nutzen. Mittels Ihrer Volumenlizenz-Downloads können Sie das Produkt nach Wunsch in Ihrer virtuellen Desktop-Infrastruktur und Ihrem Verwaltungssystem installieren. Der Nachweis der Lizenz und der Software Assurance-Abdeckung für Office reicht aus, um diesen Service zu nutzen.

Enterprise Sideloadung von Windows 8.1 Apps

Enterprise Sideloadung von Windows 8.1 Apps gibt Ihnen die Nutzerrechte und Produktschlüssel, um touch-bedienbare Windows 8.1 Apps direkt auf Windows 8.1 Pro- oder Windows RT-Geräten innerhalb Ihres Unternehmens zu verwenden; so müssen Sie die Installation nicht über den öffentlichen Windows Store vornehmen.

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Klicken Sie auf **Downloads und Schlüssel**.
- 3 Setzen Sie im Windows-Kästchen unter der Liste mit den Produktfiltern durch Anklicken einen Haken und geben Sie im Feld Produktsuche „Enterprise Sideloadung“ ein.
- 4 Wählen Sie den Produktlink **Enterprise Sideloadung** und klicken Sie auf **Schlüssel**, um die verfügbaren Enterprise Sideloadung-Schlüssel anzuzeigen.

Windows Thin PC

Windows Thin PC ist eine kleiner dimensionierte Version von Windows, mit der Sie bestehende PCs zu Thin Clients umfunktionieren können, ohne neue Thin Client-Hardware erwerben zu müssen. Da diese PCs ihre bestehende Software Assurance-Abdeckung behalten, benötigen Sie keine zusätzliche Windows Virtual Desktop Access (VDA)-Lizenzierung für VDI.

Es bedarf keiner formellen Schritte, um diesen Service zu nutzen. Mittels Ihrer Volumenlizenz-Downloads können Sie das Produkt nach Wunsch in Ihrer virtuellen Desktop-Infrastruktur und Ihrem Verwaltungssystem installieren. Der Nachweis der Lizenz und der Software Assurance-Abdeckung für Windows reicht aus, um diesen Service zu nutzen.

Microsoft Office Multi-Language Pack

Mit dem Office Multi-Language Pack kann Ihre IT-Abteilung die Bereitstellung vereinfachen und eine mehrsprachige Belegschaft mittels eines einzelnen Office-Images bedienen, das mehrere Sprachen unterstützt.

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie in der Menüleiste **Software Assurance**.
- 3 Klicken Sie auf **Office Multi-Language Pack**. So gelangen Sie auf die Seite „Software Assurance-Vergünstigungen verwalten“.
- 4 Klicken Sie die Lizenzierungs-ID an, für die Sie Microsoft Office Multi-Language Pack verwalten möchten. Dadurch gelangen Sie auf die „Benefit Summary“ Seite.
- 5 Wählen Sie **Office Multi-Language Pack**.
- 6 Führen Sie nun einen der folgenden Schritte aus:
 - a. Wählen Sie den Service-Kontakt aus der bereitgestellten Liste, klicken Sie auf **Add Selected Contact**, füllen Sie den Abschnitt Servicebereitstellung aus und klicken Sie auf **Activate Benefit**, oder
 - b. Klicken Sie auf **Add new**, füllen Sie das Service-Kontaktformular aus, füllen Sie anschließend den Abschnitt Servicebereitstellung aus und klicken Sie auf **Activate Benefit**.

Support

Technischer Support 24x7

Dieser Service bietet rund um die Uhr telefonischen und webbasierten Incident-Support für Microsoft Server- und Desktop-Produkte.

Wichtiger Hinweis: Als Software Assurance-Manager müssen Sie über das VLSC eine Liste autorisierter Personen erstellen, die berechtigt sind, Supportanfragen einzureichen, und sie mit den erforderlichen Software Assurance Access IDs (SAIDs) ausstatten. Im Notfall kann sich Ihr IT-Team darauf konzentrieren, das technische Problem zu beheben und festzulegen, welche Stufe des [Kundensupports](#) am besten geeignet ist, anstatt kostbare Zeit mit der Suche nach Berechtigungsinformationen zu verschwenden.

Einrichtung von Technischer Support 24x7 über das VLSC:

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie in der Menüleiste **Software Assurance**.
- 3 Klicken Sie auf **Technischer Support 24x7**. So gelangen Sie auf die Seite „Software Assurance Services verwalten“.
- 4 Klicken Sie die Lizenzierungs-ID an, für die Sie den Technischen Support 24x7 verwalten möchten. Dadurch gelangen Sie auf die „Benefit Summary“-Seite.
- 5 Klicken Sie auf **24x7 Problem Resolution Support**.
- 6 Auf dem folgenden Bildschirm erscheinen die Nutzungsbedingungen. Bitte lesen Sie sie durch, geben Sie dann Ihren Namen ein und klicken Sie auf **I accept**.
- 7 Erstellen Sie eine Liste von Benutzern, die berechtigt sind, Supportanfragen einzureichen.
- 8 Suchen Sie die **SA Access ID** (oben auf der Seite mit den Details zum Service Technischer Support 24x7) und leiten Sie diese an Ihre IT-Mitarbeiter weiter.

So erstellen Sie eine 24x7-Supportanfrage über Microsoft Support:

- 1 Gehen Sie zu Microsoft Support (<http://support.microsoft.com/sasupport>) und klicken Sie auf **Get Started**.
- 2 Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, mit der Sie sich beim VLSC anmelden.

Hinweis: Mit Microsoft Services Premier Support können Kunden die ihnen unter SA zugewiesenen telefonischen Supportanfragen in Premier-Supportleistungen umwandeln, um den Support durch ihnen bereits bekannte und vertraute Experten zu erweitern.

So wandeln Sie telefonische 24x7-Supportanfragen in Premier-Supportleistungen um:

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie in der Menüleiste **Software Assurance**.
- 3 Klicken Sie auf **Technischer Support 24x7**. So gelangen Sie auf die Seite „Software Assurance Services verwalten“.
- 4 Klicken Sie die Lizenzierungs-ID an, für die Sie den Technischen Support 24x7 verwalten möchten. Dadurch gelangen Sie auf die „Benefit Summary“-Seite.
- 5 Klicken Sie auf **24x7 Problem Resolution Support**. Dadurch gelangen Sie auf die „Benefit Details“-Seite.

- 6 Wählen Sie **Reserve SA Incidents for Premier**.
- 7 Dadurch gelangen Sie auf die Seite **Reserver SA Incidents to Be Tranferred to Premier**. Je nach der gewünschten Umwandlung können Sie eine der folgenden Optionen wählen:
 - a. **Leave all SA Phone Support Incidents as „Available for SA“**. Bitte wählen Sie diese Standardeinstellung, wenn Sie Ihre telefonischen Supportanfragen im Rahmen des Technischen Support 24x7 NICHT auf Ihr Premier Support Agreement ÜBERTRAGEN (oder dafür reservieren) möchten.
 - b. **Reserve all current and upcoming SA phone incidents to be transferred to any Premier contract**. Diese Option ÜBERTRÄGT ALLE (oder reserviert alle) telefonischen Supportanfragen im Rahmen des Technischen Support 24x7 auf (für) Ihr Premier Support Agreement.
 - c. **Reserve Incidents for specific Premier contracts**. Wählen Sie diese Option, wenn Sie mehr als ein Premier Support Agreement abgeschlossen haben (z. B. für verschiedene Gruppen oder Unternehmensstandorte). Mit dieser Option können Sie telefonische Supportanfragen auf verschiedene Premier Support Agreements übertragen oder für diese reservieren.
- 8 Haben Sie Ihre Wahl getroffen, müssen Sie oder der Leiter Ihrer IT-Abteilung sich mit dem **Microsoft Technical Account Manager (TAM)** Ihres Unternehmens in Verbindung setzen, damit der TAM den Umwandlungsprozess abschließen kann.

System Center Global Service Monitor

System Center Global Service Monitor (GSM) ist ein Cloud-Service, der die Monitoringfähigkeiten im System Center 2012 über die Grenzen Ihres Unternehmensnetzwerks hinaus erweitert. GSM nutzt Windows Azure Points of Presence (PoPs), um ein möglichst realistisches Szenario aus der Sicht von Benutzern nachzustellen.

Bevor Sie System Center Global Service Monitor einsetzen können, müssen Sie verschiedene Schritte erledigen, darunter die Registrierung für GSM, die Einrichtung von System Center 2012 Operations Manager und das Importieren des GSM-Verwaltungspakets.

- 1 **Um GSM zu nutzen**, gehen Sie auf [Global Service Monitor](#) und richten Sie ein GSM-Konto ein. Hierzu benötigen Sie die Informationen aus Ihrem Unternehmenskonto. Während dieses Vorgangs werden Sie gefragt, ob Sie sich für die 90-tägige GSM-Testversion registrieren wollen ODER für den umfassenden Service (d. h. Nutzung von GSM als Service im Rahmen Ihrer Software Assurance).
 - a. **Errichten eines 90-tätigen GSM-Testkontos**

Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie die Option **Use GSM as a 90-Day Free Trial** und akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen, um die Registrierung abzuschließen. Kurz vor Ablauf der 90 Tage werden Sie per E-Mail daran erinnert, dass Ihre Testperiode zu Ende geht. Um den Service weiterhin nutzen zu können, müssen Sie von einem 90-tätigen Testkonto zu einem Full Service-Konto wechseln. Siehe unten.
 - b. **Errichten eines GSM Full Service-Kontos**

Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie die Option **Use GSM as a benefit of the Software Assurance Program**. Anschließend müssen Sie bestätigen, dass Sie für Software Assurance qualifizierende Lizenzen erworben haben. Akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen, um die Registrierung abzuschließen.
- 2 Die Anleitung für die Einrichtung von **System Center 2012 Operations Manager** und das **Importieren der Verwaltungspakete für Global Service Monitor** finden Sie unter [System Center: TechNet Library](#).

3 Wechsel von der 90-tätigen Testversion zu einem Full Service-Konto

- i. Melden Sie sich bei [GSM](#) an.
- ii. Gehen Sie auf die Seite „Account Management“. Klicken Sie auf **Activate** und vervollständigen Sie die Registrierung, indem Sie die Option **Use GSM as a benefit of the Software Assurance program** wählen.

Extended Hotfix Support

Ein Hotfix ist ein Softwareupdate zur Behebung von Programmfehlern oder anderen Softwareproblemen. Der Service Extended Hotfix Support bietet auf Anfrage des Kunden spezielle Produktfixes, die über die Leistungen des gewöhnlichen Produktsupports hinausgehen.

Wird (in der Regel durch einen Support Engineer) festgestellt, dass die Lösung eines Kundenproblems wahrscheinlich ein Hotfix für ein Produkt in der erweiterten Phase des Support-Lifecycles erfordert, müssen Sie sich an Ihren Technical Account Manager (TAM) wenden. Der TAM wird sich gemeinsam mit dem zuständigen Problemlösungsteam bemühen, ein Hotfix zu erstellen. Steht fest, dass Ihnen ein Hotfix zur Verfügung gestellt werden kann, wird der TAM gemeinsam mit Ihnen einen Extended Hotfix Support Account (EHSA) einrichten oder Ihren bestehenden EHSA erweitern, damit das betroffenen Produkt abgedeckt ist.

Training

E-Learning

Der Service E-Learning bietet interaktives Training im Selbststudium für Endnutzer über Internet oder Intranet.

Software Assurance E-Learning stellt Hunderte von Schulungsstunden für die beliebtesten Produkte von Microsoft bereit, unterteilt in drei Kategorien: Anwendungen (Office), Systeme (Windows 8.1 Upgrade) und Server (Exchange). Während Endnutzer sich meist mit Anwendungsschulungen begnügen, könnten IT- und Helpdesk-Mitarbeiter von Trainings in mehr als einer Kursgruppe profitieren.

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie in der Menüleiste **Software Assurance**.
- 3 Abhängig von Ihren Services oder Ihrem Schulungsbedarf klicken Sie auf **E-Learning Anwendung**, **E-Learning System** oder **E-Learning Server**. So gelangen Sie auf die Seite „Software Assurance Services verwalten“.
- 4 Klicken Sie die Lizenzierungs-ID an, für die Sie E-Learning verwalten möchten. Dadurch gelangen Sie auf die „Benefit Summary“-Seite.
- 5 Klicken Sie auf **E-Learning Application**, **E-Learning System** oder **E-Learning Server**.
- 6 Geben Sie die Kontaktinformationen und die entsprechenden Domains Ihrer Organisation an.
- 7 Klicken Sie auf **Activate Benefit**.
- 8 Nach der Aktivierung erscheint ein zehnstelliger alphanumerischer Zugriffscode auf dieser Seite, den Sie an Ihre Mitarbeiter weiterleiten dürfen. Sie erhalten zusätzlich eine E-Mail mit demselben Zugriffscode und einem Link zur Kurs-Website. Diese E-Mail können Sie an andere Mitarbeiter innerhalb Ihrer Organisation weiterleiten.
- 9 Mit dieser Information können Ihre Mitarbeiter über ihr Microsoft-Konto auf die Microsoft E-Learning-Website und den Kurs zugreifen (<https://business.microsoftlearning.com>).

Hinweis: Jeder Mitarbeiter, der an einer Schulung teilnehmen möchte, benötigt für die Anmeldung ein Microsoft-Konto. Um ein Microsoft-Konto einzurichten, gehen Sie bitte auf <https://login.live.com/> und klicken Sie auf **Jetzt Registrieren**.

Eine aktuelle Liste von E-Learning-Kursen, die im Rahmen von Software Assurance zur Verfügung stehen, finden Sie im Software Assurance Trainingsproduktkatalog (<http://www.microsoft.com/learning/sa-vl-catalog/savldefault.aspx>). Wählen Sie dort unter Program Type „SA“.

Weitere Informationen über die Bereitstellungsoptionen von E-Learning über Internet oder Intranet sowie die Verwaltungsmöglichkeiten, mit denen Sie Schulungspläne für einzelne Mitarbeiter innerhalb Ihrer Organisation zuweisen und verfolgen können, finden Sie auf der Software Assurance E-Learning Resources-Website (<https://business.microsoftlearning.com/>).

Home Use Program (HUP)

Das Home Use Program stellt Ihren Mitarbeitern über einen kostengünstigen Download die aktuelle Version von Microsoft Office zur Nutzung auf ihrem Heim-PC zur Verfügung.

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie in der Menüleiste **Software Assurance**.
- 3 Klicken Sie auf **Home Use Program**. So gelangen Sie auf die Seite „Software Assurance Services verwalten“.
- 4 Klicken Sie die Lizenzierungs-ID an, für die Sie Home Use Program verwalten möchten. Dadurch gelangen Sie auf die „Benefit Summary“-Seite.
- 5 Klicke Sie auf **Home Use Program**.
- 6 Geben Sie die Service-Kontaktinformationen und entsprechenden Domains Ihrer Organisation ein. Mittels dieser Angaben werden die Mitarbeiter authentifiziert, die den Service nutzen.
- 7 Klicken Sie auf **Activate Benefit**.
- 8 Nach der Aktivierung erscheint ein zehnstelliger alphanumerischer Programmcode auf dieser Seite, den Sie an Ihre Mitarbeiter weiterleiten dürfen.

Mit diesem Programmcode können Ihre Mitarbeiter ihre Downloads direkt über der HUP Online Store erwerben (<http://www.microsoftohup.com/hupemea1/home.aspx?culture=de-DE>).

Hinweis: Nutzen Sie vorgefertigte E-Mail-Vorlagen, Banneranzeigen und andere als Download verfügbare Marketingmittel von HUP, um Informationen bequem mit Ihren Mitarbeitern zu teilen. (<http://marketing.microsoftohup.com>)

Erstellen von HUP-Nutzungsberichten im VLSC:

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie in der Menüleiste **Software Assurance**.
- 3 Klicken Sie auf **Home Use Program**. So gelangen Sie auf die Seite „Software Assurance Services verwalten“.
- 4 Klicken Sie die Lizenzierungs-ID an, für die Sie Home Use Program verwalten möchten. Dadurch gelangen Sie auf die „Benefit Summary“-Seite.

- 5 Klicken Sie unter **Activated Benefits** auf **Benefits Report Summary**. Dadurch gelangen Sie auf die "Benefit Summary" Report-Seite.
- 6 Klicken Sie auf **Benefit Use Report**.
- 7 Geben Sie die Berichtsparameter ein und klicken Sie auf **OK**.

Trainingsgutscheine

Trainingsgutscheine bieten detaillierte, technische Trainings für IT-Professionals und Entwickler. Sie erhalten von Dozenten geführte technische Schulungen, bereitgestellt in einer teilnehmenden Microsoft Training Partner for Learnings Solutions-Schulungseinrichtung Ihrer Wahl. Dazu müssen Sie lediglich einen vorher erstellten Gutschein einlösen.

- 1 Melden Sie sich beim VLSC an.
- 2 Wählen Sie in der Menüleiste **Software Assurance**.
- 3 Klicken Sie auf **Trainingsgutscheine**. So gelangen Sie auf die Seite „Software Assurance Services verwalten“.
- 4 Klicken Sie die Lizenzierungs-ID an, für die Sie Trainingsgutscheine verwalten möchten. Dadurch gelangen Sie auf die "Benefit Summary"-Seite.
- 5 Klicken Sie auf **Training Vouchers**.
- 6 Wählen Sie **Activate**.
- 7 Erstellen Sie einen Trainingsgutschein wie folgt:
 - a. Wählen Sie die Anzahl der Kurstage (für die der Gutschein eingelöst werden soll).
 - b. Bestimmen Sie den Kursteilnehmer.

Der Teilnehmer erhält eine E-Mail mit Informationen über den Trainingsgutschein sowie einen Link zu einer Liste von Microsoft Training Partner-Einrichtungen. Mit diesen Informationen kann er sich für den gewünschten Kurs in der bevorzugten Schulungseinrichtung anmelden.

Hat Ihr Mitarbeiter den Kurs abgeschlossen, leitet der Training-Partner den Gutschein zur Bezahlung direkt an Microsoft weiter.

So finden Sie die Schulungseinrichtung:

- 1 Eine aktuelle Liste der im Rahmen von Software Assurance verfügbaren Trainingsgutscheinkurse finden Sie im Software Assurance Trainingsproduktkatalog (<http://www.microsoft.com/learning/sa-vl-catalog/savldefault.aspx>).
 - a. Wählen Sie unter Program Type **SA**.
 - b. Unter Product Type wählen Sie **Classroom**.
- 2 Suchen Sie mithilfe des Class Locator (<http://www.microsoft.com/learning/en/us/classlocator.aspx>) eine Microsoft Learning Partner-Schulungseinrichtung.
 - a. Achten Sie darauf, dass Sie das **Kästchen „Software Assurance Vouchers“ anklicken**, wenn Sie suchen.

Spezial-Services

Cold Backups für Wiederherstellung im Notfall

Dieser Service bietet zusätzliche Lizenzierung für Server, die für Offline-Backups („cold“ Backups) genutzt werden, um die schnelle Systemwiederherstellung im Notfall zu unterstützen.

Es sind keine formellen Schritte nötig, um diesen Service zu nutzen. Mittels Ihrer Volumenlizenz-Downloads können Sie das Produkt auf Ihren Backup-Servern installieren. Der Nachweis der Lizenz, der Software Assurance-Abdeckung für die Produktionsserver-Software sowie der erforderlichen Client Asset-Lizenzen (CALs) genügt, um Sie für diesen Service zu berechtigen.

Enterprise Source Licensing Program

Das Enterprise Source Licensing Program bietet Zugang zum Microsoft Windows Sourcecode für interne Support- und Entwicklungsarbeiten.

Für die Aktivierung dieses Services sind keine zusätzlichen Schritte erforderlich. Wenn Sie sich für die Teilnahme an diesem Programm interessieren, füllen Sie das Formular [Shared Source Initiative Program Enrollment Request Form](#) aus, und reichen Sie es bei der [Shared Source Initiative](#) ein. Nach Bestätigung Ihrer Berechtigung werden Ihnen die Lizenzverträge bereitgestellt.

Sobald beide Parteien den Lizenzvertrag unterschrieben haben, kann der Lizenznehmer über die sichere Code Center Premium-Website auf den Code zugreifen.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website zur Shared Source-Initiative unter www.microsoft.com/en-us/sharedsource/enterprise-sourcelicensing-program.aspx.

Ratenzahlung

Mit diesem Service können Sie die Lizenzkosten für die verschiedenen Produkte sowie für Software Assurance in drei gleiche Jahresraten aufteilen. Für die Aktivierung dieses Services sind keine zusätzlichen Schritte erforderlich.

Hilfe für das VLSC

Haben Sie noch Fragen oder brauchen Sie Hilfe im Umgang mit dem Volume Licensing Service Center? Über das Hilfe-Menü finden Sie weitere Information zur Nutzung des VLSC, eine Übersicht über häufig gestellte Fragen (FAQs) und die Kontaktdaten des Supportcenters.

Microsoft stellt dieses Material ausschließlich zu Informationszwecken zur Verfügung. Genaue Informationen zu Ihren Rechten und Pflichten im Rahmen des Microsoft Volumenlizenzprogramms entnehmen Sie bitte Ihrem Vertrag. Microsoft Software wird im Rahmen einer Lizenz bereitgestellt, nicht verkauft. Wert und Vorteile durch die Nutzung von Microsoft-Software und Services können je nach Kunde variieren. Wenn Sie Fragen über die Unterschiede zwischen diesem Material und den Verträgen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Reseller oder zuständigen Microsoft Account Manager. Microsoft legt keine endgültigen Preise oder Zahlungsbedingungen für Lizenzen fest, die über Reseller vertrieben werden. Die endgültigen Preise und Zahlungsbedingungen werden zwischen dem Kunden und seinem Reseller vereinbart. Die Berechtigung für Software Assurance-Services variiert je nach Angebot und Region. Änderungen sind jederzeit vorbehalten. Im Fall von Abweichungen zwischen den hierin enthaltenen Informationen und den Bedingungen Ihres Volumenlizenzvertrags sowie den Bedingungen für die Verfügbarkeit bestimmter Software Assurance-Services haben die Vertrags- und Software Assurance-Bedingungen stets Vorrang. Die Qualifizierungs- und aktuellen Programm-Vorschriften entnehmen Sie bitte der [Microsoft-Produktliste](#). [Software Assurance-Schnellstarthandbuch 102013]