

Microsoft® Software Assurance per i contratti multilicenza

Domande frequenti per i responsabili dei benefici di E-Learning

23/03/09

D. *Che cos'è Microsoft Software Assurance (SA) E-Learning?*

- R.** Software Assurance E-Learning è costituito da un insieme di corsi di formazione guidati di elevata qualità e visivamente accattivanti che includono caratteristiche quali:

Interfaccia utente altamente interattiva

Valutazioni

Esercitazioni pratiche

Audio e contenuti multimediali

I corsi di e-learning sono progettati per consentire agli studenti di comprendere a pieno le applicazioni, i sistemi e i server Microsoft offerti alla propria organizzazione nell'ambito della copertura Software Assurance.

D. *Quali corsi sono disponibili nell'ambito del beneficio Software Assurance E-Learning?*

- R.** I corsi inclusi nel beneficio Software Assurance E-Learning dipendono dal contratto di licenza stipulato con Microsoft. In generale, la maggior parte dei clienti SA ha accesso a tutte le tre categorie (o pool di corsi) di e-learning, ovvero Applicazioni (denominata anche Information Worker, IW), Sistemi (denominata anche Client) e Server. L'accesso ai corsi dipende dal tipo di licenze per i prodotti Microsoft acquistate dall'organizzazione.

Applicazioni: i clienti SA hanno accesso a tutti i corsi relativi alle applicazioni offerti da Microsoft Learning, ad esempio Microsoft® Office 2003 e Microsoft® Office System 2007, Microsoft SharePoint® e così via.

Sistemi: i clienti SA hanno accesso a una selezione di corsi relativi ai sistemi, tra cui Windows® XP, Windows Vista®, Microsoft SharePoint e così via.

Server: i clienti SA hanno accesso a una selezione di corsi relativi ai server. Tali corsi sono in genere inclusi nella serie "Progettazione" relativa ad alcune tecnologie scelte di Microsoft. Ulteriori corsi per sviluppatori e professionisti IT inerenti la tecnologia server possono essere acquistati tramite contratti multilicenza.

D. *Tutti i corsi di e-learning hanno lo stesso aspetto?*

- R.** Esistono due generazioni distinte di contenuti:

La prima generazione di contenuti di e-learning è stata sviluppata per tecnologie quali Windows® Server 2003, Windows® XP e Microsoft® Office 2003.

La seconda generazione di corsi di e-learning è relativa invece a Windows Vista®, Microsoft® Office System 2007 e include altri corsi più recenti.

D. In che modo Microsoft raggruppa i corsi?

R. I corsi Software Assurance E-Learning sono organizzati in base a quanto segue:

Pool: un gruppo di corsi che rappresentano una disciplina, ad esempio Applicazioni, Sistemi e Server

Raccolta: un gruppo consigliato di corsi che costituisce un curriculum, ad esempio la formazione di base per Microsoft® Office Word 2007

Corso: un singolo corso che può essere seguito come argomento autonomo o nell'ambito di una raccolta, ad esempio il corso introduttivo a Microsoft Office Word 2007

D. Quanto tempo è generalmente necessario per completare un corso?

R. I corsi relativi ad applicazioni e sistemi richiedono in genere un'ora. I corsi relativi ai server richiedono invece circa due ore.

D. I corsi Software Assurance E-Learning sono disponibili in più lingue?

R. Oltre che in inglese, i corsi sono disponibili in un massimo di 15 lingue, ovvero ceco, cinese semplificato (Mandarino), cinese tradizionale (Mandarino), coreano, danese, francese, giapponese, italiano, olandese, polacco, portoghese (Brasile), russo, spagnolo, svedese e tedesco.

D. Tutti i corsi sono disponibili in tutte le lingue?

R. No, non tutti i corsi sono disponibili in tutte le lingue.

D. Nel Catalogo formativo sono disponibili funzionalità di ricerca?

R. Nel Catalogo formativo gli utenti in linea possono eseguire ricerche per parola chiave o per argomento, lingua, raccolta e destinatari.

D. I responsabili dei benefici dove possono trovare i rispettivi codici di accesso?

R. Dopo l'attivazione del beneficio Software Assurance E-Learning, verrà ricevuto un messaggio di posta elettronica di Microsoft contenente il codice di accesso per i pool di corsi relativi ad applicazioni, sistemi e/o server. Tutti gli studenti possono utilizzare lo stesso codice di accesso per il pool loro assegnato, fino al numero massimo di licenze allocate alla società. Se ad esempio l'organizzazione dispone di 50 licenze per il pool relativo alle applicazioni, il medesimo codice di accesso potrà essere utilizzato da un massimo di 50 studenti. Per ulteriori informazioni incluse nella Guida per i responsabili dei benefici, visitare il sito Web [Microsoft Volume Licensing Services \(MVLS\)](http://www.microsoft.com/italy/licenze/default.aspx) all'indirizzo <http://www.microsoft.com/italy/licenze/default.aspx>.

D. Perché non è stato ricevuto il messaggio di posta elettronica di Microsoft con i codici di accesso?

R. Talvolta può accadere che i messaggi di posta elettronica inviati da Microsoft vengano intercettati dai filtri per la posta indesiderata dell'organizzazione. Controllare la cartella della posta indesiderata del software utilizzato per la posta elettronica per verificare se il messaggio vi è stato indirizzato oppure rivolgersi all'amministratore della posta elettronica. Accertarsi inoltre che il beneficio sia stato attivato.

Se non è possibile trovare il messaggio di posta elettronica, visitare la pagina dei [contatti](http://www.microsoft.com/learning/support/worldsites.aspx) all'indirizzo <http://www.microsoft.com/learning/support/worldsites.aspx> per contattare il team del supporto tecnico di Software Assurance E-Learning.

- D.** *In che modo si effettua il primo accesso ai corsi Software Assurance E-Learning?*
- R.** La prima volta gli utenti possono attivare il proprio codice di accesso visitando la pagina [Microsoft Learning/E-Learning for Business](https://business.microsoftelearning.com/italy/activate) all'indirizzo <https://business.microsoftelearning.com/italy/activate>. Dopo l'attivazione del codice di accesso, alle successive visite gli utenti potranno accedere ai corsi direttamente dal sito Software Assurance E-Learning all'indirizzo <http://business.microsoftelearning.com/italy/>.
- D.** *Come è possibile ottenere assistenza per l'accesso o l'utilizzo dei corsi Software Assurance E-Learning?*
- R.** L'assistenza ai corsi di e-learning è disponibile in varie lingue attraverso i Microsoft Regional Service Center. Per individuare il Regional Service Center locale, visitare la pagina dei [contatti](http://www.microsoft.com/learning/support/worldsites.mspx) all'indirizzo <http://www.microsoft.com/learning/support/worldsites.mspx>.
- D.** *Per quanto tempo uno studente può accedere a un corso?*
- R.** Dal primo avvio del corso, lo studente ha a disposizione 12 mesi per completarlo prima che l'accesso scada. È necessario iniziare i corsi prima della scadenza della copertura Software Assurance dell'organizzazione.
- D.** *È possibile riassegnare un codice di accesso Software Assurance E-Learning se l'utente originale non lavora più presso la società?*
- R.** Non è possibile riassegnare i codici di accesso. Dopo l'attivazione di un codice di accesso da parte di un utente con il proprio Windows Live® ID, il codice non può essere trasferito a un altro utente.
- D.** *È possibile interrompere l'accesso per un utente che ha lasciato la società?*
- R.** Gli utenti hanno accesso a tutti i corsi Software Assurance E-Learning correlati ai rispettivi codici di accesso, o pool, fino alla scadenza del contratto multilicenza.
- D.** *Il contratto di licenza della società è scaduto ma sono ancora disponibili iscrizioni non utilizzate ai corsi Software Assurance. È comunque possibile utilizzarle oppure ottenere un rimborso?*
- R.** Le iscrizioni ai corsi di e-learning sono disponibili per la durata del contratto multilicenza stipulato con Microsoft dall'organizzazione. Le iscrizioni non utilizzate non possono essere riscattate o rimborsate in seguito alla scadenza della copertura SA dell'organizzazione.
- D.** *I responsabili dei benefici o della formazione possono limitare i corsi visualizzabili nel catalogo da uno studente?*
- R.** Gli studenti hanno accesso all'intero catalogo per il pool di corsi specifico in tutte le lingue.

D. *Sono disponibili report relativi ai corsi in linea?*

R. I report sono disponibili per chiunque disponga dell'accesso a Microsoft Volume Licensing Services nel sito Web [Business Administration Center](https://bac.microsoft.com) all'indirizzo <https://bac.microsoft.com>. È possibile tenere traccia dell'utilizzo del beneficio Software Assurance E-Learning da parte dei dipendenti dell'organizzazione mediante tre report principali:

Assessment Activity Report: si tratta di un report sulla valutazione di un dipendente relativamente a uno specifico corso, che include, a titolo esemplificativo, data di inizio, data di fine, nonché punteggio, data e ora di un tentativo di eseguire la valutazione.

Course Activity Report: si tratta di un report indicante lo stato di completamento di un corso relativamente a un determinato dipendente, che include, a titolo esemplificativo, titolo del corso, argomenti completati, nonché data e ora di accesso e completamento del corso.

Login Activity Report: si tratta di un report indicante le date e le durate (esprese in minuti) degli accessi effettuati da un dipendente.

D. *Non risultano disponibili i report per alcuni dipendenti. Come è possibile risolvere questo problema?*

R. Finché i dipendenti non accettano la Nota sulla condivisione dati sono disponibili solo le informazioni sui corsi di e-learning in uso, non quelle relative a studenti specifici. Per leggere la Nota sulla condivisione dati, visitare il sito [Microsoft Learning](http://business.microsoftlearning.com/italy/help/endUserLicenseAgreement.aspx) all'indirizzo <http://business.microsoftlearning.com/italy/help/endUserLicenseAgreement.aspx>.

Windows Live ID

D. *I dipendenti devono utilizzare il proprio indirizzo di posta elettronica aziendale per il Windows Live ID?*

R. Quando i dipendenti creano un Windows Live ID possono utilizzare un indirizzo di posta elettronica personale o aziendale. Possono inoltre scegliere di configurare un Windows Live ID creando un nuovo indirizzo di posta elettronica.

D. *Qual è lo scopo dell'utilizzo di un Windows Live ID?*

R. In combinazione con il codice di accesso all'e-learning, il Windows Live ID consente a Microsoft di gestire lo stato degli studenti. In questo modo è possibile reindirizzare gli studenti esattamente alla posizione in cui si trovavano all'uscita da un determinato corso, offrire la trascrizione dei corsi di formazione completati e creare un elenco dei corsi selezionati dal catalogo.

D. *In che modo è possibile conoscere le misure di sicurezza adottate per la protezione dei dati personali durante la creazione di un Windows Live ID?*

R. Per dettagli sulle misure a tutela della privacy adottate da Microsoft per Windows Live ID, visitare la pagina [Windows Live ID](https://accountservices.passport.net/PPPrivacyStatement.srf) all'indirizzo <https://accountservices.passport.net/PPPrivacyStatement.srf>.

D. *È possibile scegliere altre opzioni se non si desidera che gli utenti utilizzino un Windows Live ID?*

R. Le società con copertura Software Assurance possono scaricare i file dei pacchetti SCORM 1.2 direttamente da Microsoft. Ciò consente di usufruire dei corsi di e-learning senza bisogno di un Windows Live ID. I file dei pacchetti SCORM 1.2 devono essere ospitati in un sistema LMS (Learning Management System) compatibile con SCORM. Il pool di corsi relativo ai server non è disponibile in questa modalità.

Modalità non in linea

D. *Se si decide di seguire i corsi Software Assurance E-Learning in linea è possibile scaricare il lettore non in linea e distribuirlo in rete?*

R. Non è possibile distribuire il lettore non in linea nella rete dell'organizzazione.

Il lettore non in linea richiede l'attivazione e l'accesso iniziali ai contenuti Software Assurance E-Learning da parte degli studenti, i quali potranno quindi scaricare i corsi per l'utilizzo non in linea. Questa opzione è utile per gli utenti che desiderano continuare i corsi senza accedere a Internet, ad esempio in viaggio. I dati relativi al lavoro non in linea degli studenti vengono aggiornati nel server a ogni nuova sessione in linea.

Il lettore non in linea non sostituisce il corso di e-learning in linea, bensì rappresenta un'opzione per l'utilizzo dei contenuti in linea anche quando non si è connessi.

Diverse opzioni di distribuzione

D. *Quali sono le opzioni disponibili per l'utilizzo del beneficio Software Assurance E-Learning?*

R. Sono disponibili due opzioni di distribuzione dei corsi di e-learning ai clienti Software Assurance, senza costi aggiuntivi:

Accesso in linea nel sito Web [Microsoft E-Learning](http://business.microsoftlearning.com/italy/) all'indirizzo

<http://business.microsoftlearning.com/italy/>

Download di SCORM disponibile nel sito Web [Microsoft Volume License Services](http://www.microsoft.com/italy/licenze/default.mspx) all'indirizzo

<http://www.microsoft.com/italy/licenze/default.mspx> (solo per i clienti EA e Select Agreement)

Altre opzioni disponibili a pagamento:

System Integration Solution: prevede l'integrazione di un fornitore di terze parti con il sistema LMS (Learning Management System) esistente

Canale dei rivenditori di Microsoft Learning: prevede che il contenuto di e-learning venga ospitato per conto dei clienti da fornitori di terze parti

ContentHub: prevede l'integrazione di un fornitore di terze parti con il sistema LMS (Learning Management System) esistente compatibile con AICC

File dei pacchetti SCORM su DVD: disponibili tramite i rivenditori LAR (Large Account Reseller) a una tariffa nominale

D. *Quali opzioni sono disponibili per implementare una soluzione protetta da firewall?*

R. Questo tipo di soluzione è possibile tramite i download dei pacchetti SCORM 1.2 di Software Assurance E-Learning. I pacchetti SCORM 1.2 devono essere ospitati in un sistema LMS (Learning Management System) compatibile.

D. *Che cos'è SCORM?*

R. SCORM è l'acronimo di Shareable Content Object Reference Model. Si tratta di un insieme di standard e specifiche per l'e-learning basato sul Web. Ulteriori informazioni su SCORM sono disponibili nel sito Web [Advanced Distributed Learning](http://www.adlnet.gov) all'indirizzo <http://www.adlnet.gov>.

- D.** *Tutti i corsi Software Assurance E-Learning sono disponibili come pacchetti SCORM 1.2?*
- R.** Solo i pool di corsi relativi ad applicazioni e sistemi client sono disponibili come file dei pacchetti SCORM 1.2. I corsi relativi ai server non sono disponibili in formato SCORM a causa della complessità delle esercitazioni pratiche che vi sono incluse.
- D.** *Tutti i corsi relativi ad applicazioni e client disponibili in linea sono anche scaricabili come file dei pacchetti SCORM 1.2?*
- R.** La maggior parte dei corsi relativi ad applicazioni e client sono disponibili in formato SCORM 1.2.
- D.** *Microsoft offre supporto per il caricamento dei file di solo contenuto SCORM 1.2 nei sistemi LMS?*
- R.** Microsoft dispone di poco personale per il supporto tecnico dello standard SCORM. Per informazioni sul caricamento o l'utilizzo del sistema LMS, contattare il fornitore o il consulente del sistema. Microsoft ha adottato tutte le misure possibili per garantire l'usabilità con la maggior parte dei prodotti LMS disponibili in commercio e compatibili con gli standard SCORM 1.2. Per altre domande relative a SCORM, contattare: scormhlp@winse.microsoft.com.

Per domande non correlate a SCORM, visitare la pagina dei [contatti](#) all'indirizzo <http://www.microsoft.com/learning/support/worldsites.mspx> per individuare il Regional Service Center locale.

- D.** *È possibile ordinare i file dei pacchetti SCORM 1.2 su DVD invece di scaricarli da Microsoft?*
- R.** I file di solo contenuto SCORM 1.2 possono essere acquistati come kit di supporti a un costo minimo presso un rivenditore LAR (Large Account Reseller). Nella maggior parte dei casi i kit di supporti contengono uno o due DVD con tutti i corsi di un pool.

SKU	Nome prodotto	Contenuto
T95-00048	SA E-Learning (CInt) Win32 English Disk Kit MVL CD/DVD Content only Sys	Client <ul style="list-style-type: none"> • Il formato SCORM richiede un LMS • Include Windows XP e Windows Vista
T96-00049	SA E-Learning (IW) Win32 English Disk Kit MVL CD/DVD Content Only Applications	Client <ul style="list-style-type: none"> • Il formato SCORM richiede un LMS • Versioni: Office 2003 e superiori

- D.** *La società ha diritto all'utilizzo perpetuo dei file dei pacchetti SCORM 1.2?*
- R.** I file dei pacchetti SCORM 1.2 sono concessi in licenza per l'utilizzo entro la durata della copertura Software Assurance fornita da Microsoft. Alla scadenza della copertura Software Assurance, l'accesso ai contenuti SCORM 1.2 deve essere disabilitato e i file dei corsi devono essere eliminati dal sistema LMS.

- D.** Scaricando i file dei pacchetti SCORM 1.2, se lo si desidera è possibile utilizzare solo una parte di un corso?
 - R.** I corsi costituiscono proprietà intellettuale di Microsoft e sono forniti completi. Non è consentito rimuovere, sostituire, copiare, riprodurre, distribuire in qualsiasi formato o modificare parti del corso.
 - D.** Lo standard SCORM 1.2 suddivide i contenuti in oggetti di contenuto condivisibili (SCO, Shareable Content Object)? A che livello Microsoft definisce gli oggetti SCO?
 - R.** Microsoft definisce gli oggetti SCO a livello di corso. L'intero corso costituisce un singolo oggetto SCO.
-

Altro

D. Microsoft vende LMS (Learning Management System)?

R. Microsoft non vende sistemi LMS (Learning Management System). Esistono diversi fornitori di LMS sul mercato. Un kit SLK (SharePoint Learning Kit) supportato dalla community e sviluppato originariamente da Microsoft è disponibile nel sito [SharePoint Learning Kit](http://www.codeplex.com/SLK) all'indirizzo <http://www.codeplex.com/SLK> (solo in lingua inglese).

Si tratta di un sistema LMS supportato dalla community per il quale Microsoft non offre supporto tecnico.

D. È possibile utilizzare il servizio Premier Support per ottenere assistenza relativa alla configurazione di Software Assurance E-Learning?

R. Il servizio Premier Support non fornisce assistenza per l'e-learning.

D. Che cos'è il prodotto denominato MeLL?

R. MeLL è l'acronimo di Microsoft e-Learning Library. Si tratta di un prodotto di e-learning non più supportato che Microsoft offriva in passato per implementare soluzioni protette da firewall senza la necessità di disporre di un sistema LMS (Learning Management System). MeLL è stato abbandonato nel giugno 2006. Attualmente non sono disponibili soluzioni protette da firewall che non necessitino di un sistema LMS.

Sebbene MeLL sia stato abbandonato e i corsi non siano in genere disponibili in linea, versioni scaricabili di MeLL (Microsoft Office 2003 e versioni precedenti) sono disponibili per i clienti Software Assurance tramite il sito [Microsoft Volume License Services](http://www.microsoft.com/italy/licenze/default.aspx) all'indirizzo <http://www.microsoft.com/italy/licenze/default.aspx>.

D. È possibile utilizzare i voucher SATV (Software Assurance Training Voucher) per Software Assurance E-Learning?

R. I voucher SATV possono essere utilizzati solo per i corsi con docente ed è possibile riscattarli presso qualsiasi struttura *Microsoft Certified Partner for Learning Solutions* aderente. Per individuare le strutture nella propria zona, vedere la pagina [Class Locator](http://www.microsoft.com/learning/classlocator) all'indirizzo <http://www.microsoft.com/learning/classlocator>.

D. Quali altre opzioni sono disponibili se i corsi elencati nel catalogo Software Assurance non soddisfano pienamente le esigenze tecniche dell'azienda?

R. Il beneficio Software Assurance E-Learning include un sottoinsieme di corsi di formazione tecnica resi disponibili da Microsoft Learning. Ulteriori corsi tecnici possono essere acquistati a tariffe scontate tramite Microsoft Volume Licensing.

Visitare la pagina Web [Microsoft Volume Licensing](http://www.microsoft.com/learning/mls/default.aspx) all'indirizzo <http://www.microsoft.com/learning/mls/default.aspx> per ulteriori informazioni.