

Support für Windows

Microsoft sichert für jede Windows-Version für einen bestimmten Zeitraum nach dem Erscheinen Unterstützung zu. Doch was genau damit gemeint ist, unterscheidet sich je nach Version, Edition und Lizenz.

Von Axel Vahldiek

Umfang

? Bedeutet Support bei Microsoft nur das Bereitstellen von Windows-Updates oder geht es dabei um mehr?

! Die Windows-Updates und hier speziell die sicherheitskritischen Updates sind für die meisten Anwender zwar das einzig wirklich Wichtige am Support, doch bietet Microsoft noch mehr an.

Als Anlaufstelle betreibt Microsoft die Website support.microsoft.com/windows. Dort finden Sie ein Suchfeld, welches Ihre Suchanfrage automatisch um den Begriff „Windows“ ergänzt und deutsch- und englischsprachige Treffer auf Microsofts Support-Seiten anzeigt. Dazu gehört die Knowledge Base, eine riesige Sammlung von Support-Artikeln von Microsoft. Tipps zum Suchen in der Knowledge Base hat Microsoft in einem eigenen Artikel mit der Nummer 242450 bereitgestellt. Um den

zu finden, tippen Sie die Nummer einfach ins erwähnte Suchfeld ein.

Unterhalb des Suchfelds können Sie Hilfe-Kategorien wie „Installation und Updates“, „Treiber und Geräte“, „Netzwerk und Internet“ und so weiter anklicken. Dahinter verbergen sich Anleitungen und Tipps, die eher für Einsteiger gedacht sind.

Relativ weit unten auf der Seite landen Sie über den Link „So erreichen Sie uns“ auf einer Website, auf der Sie Ihre Frage schriftlich vorbringen können. Im Prinzip ist das auch bloß eine Suchfunktion. Wenn Sie jedoch nach dem Anmelden mit einem Microsoft-Konto nach dem Abschicken der Frage auf „Benötige weitere Hilfe“ klicken, können Sie mit einem Microsoft-Mitarbeiter telefonieren oder chatten. Beim Test trafen wir dabei im Chat auf Nicht-deutschsprachige Ansprechpartner. Die Kommunikation erfolgte trotzdem auf Deutsch, Microsofts Auto-

Übersetzer vermittelte. Auch via Twitter können Sie mit Microsoft Kontakt aufnehmen (@microsofthilft). In Windows 10 steckt zudem eine „Hilfe“-App, deren Funktionsumfang allerdings geringer ist als der der Websites.

Microsofts Hilfeforum finden Sie unter answers.microsoft.com. Die vorhandenen Beiträge lassen sich durchsuchen und neue erstellen – letzteres erfordert ein Microsoft-Konto.

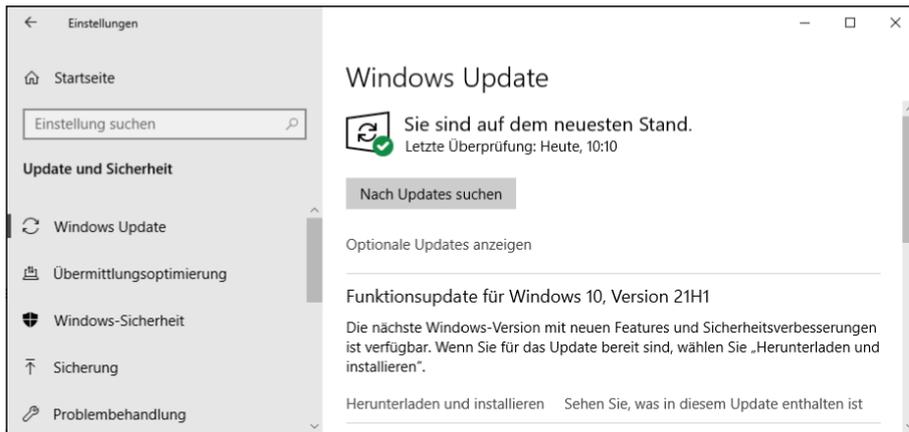
Darüber hinausgehender Support kostet meist Geld (auf Stundenbasis oder pro Anfrage) oder steht nur Kunden zur Verfügung, die einen Vertrag direkt mit Microsoft oder einem seiner Partnerunternehmen abgeschlossen haben, etwa über eine Volumenlizenz oder ein Visual-Studio-Abonnement. Wenn das nicht ausreicht, kann man Premier-Support-Kunde werden; das geht dann bis zum „Premier Mission Critical Support“ mit individueller Unterstützung rund um die Uhr, die sich Microsoft entsprechend bezahlen lässt (premier.microsoft.com). Ein PDF mit weiteren Informationen für zahlende Kunden finden Sie ebenso wie alle in dieser FAQ erwähnten Links und Quellen via ct.de/yj57.

Ansprechpartner

? Ich habe mich wegen eines Problems an Microsoft gewandt, doch die behaupten, gar nicht zuständig zu sein.

! So ärgerlich das für Sie sein mag: Wo möglich hat Microsoft sogar recht. Ansprechpartner bei Problemen mit einem gekauften Produkt ist stets der Vertragspartner, sprich der Verkäufer. Das ist vor allem bei Privatkunden üblicherweise nicht Microsoft, sondern der Händler, bei dem die Lizenz einzeln oder als Vorinstallation auf einem neuen PC erworben wurde.

In Windows 10 steckt eine Hilfe-App. Ignorieren Sie diese aber besser und nutzen Sie die Online-Angebote unter <https://support.microsoft.com/windows>.



Die meisten Windows-10-Versionen bekommen zwar nur 18 bis 30 Monate Support, doch sobald Sie eines der kostenlosen Upgrades auf eine neuere Version einspielen, gilt auch dessen neuer Support-Zeitraum.

Aus Gründen der Image-Pflege hilft Microsoft trotzdem oft auch Privatkunden weiter, dann allerdings aus Kulanz. Das wiederum bedeutet, dass Sie Ihre Support-Anfragen besser ausreichend höflich formulieren, und zwar auch dann, wenn Sie wegen Windows gerade auf 180 sind.

Dauer

? Wie lange dauert der Support-Zeitraum für Windows?

! Microsoft legt spätestens zum Erscheinungstermin einer Windows-Version den Support-Zeitraum fest (siehe Tabelle „Support-Dauer für Windows“). Beginn dieses Zeitraums ist stets der offizielle Erscheinungstermin. Wann Sie Windows gekauft oder installiert haben, spielt keine Rolle. Die Termine stehen allesamt in einer „Lebenszyklus“-Datenbank unter <https://docs.microsoft.com/lifecycle>.

Seit Windows-XP-Zeiten ist es Standard, dass jede Version zehn Jahre Support erhält. Die ersten fünf Jahre sind der „Mainstream Support“, in dieser Zeit kümmert sich Microsoft um alle Arten von Fehlern und Problemen. Es folgen weitere fünf Jahre „Extended Support“, während derer es kostenlos nur noch kritische und sicherheitsrelevante Updates gibt – für mehr müssen Sie zahlen. Dieser Standard galt für Windows 7 und 8 ebenso, wie er für die meisten Server-Versionen gilt.

Neue Funktionen bekamen und bekommen diese Windows-Versionen im Rahmen des Supports üblicherweise nicht spendiert. Es gab allerdings Ausnahmen,

etwa die R2-Versionen von Server 2008 und 2012. Die bekamen beide jeweils keinen eigenen Support-Zeitraum, sondern wurden von Microsoft diesbezüglich als Updates der Grundversionen behandelt.

Bei Windows 10 ist alles komplizierter, weil davon so viele Versionen erschienen sind. Nur diejenigen mit „LTS“ im Namen (Long Term Support) erhalten ebenfalls zehn Jahre Support.

Der Support für die meisten anderen bislang erschienenen Windows-10-Versionen läuft erheblich kürzer, nämlich derzeit 18 bis 30 Monate. Im Gegenzug erscheinen ungefähr halbjährlich Nachfolgeversionen mit neuen Funktionen, auf die Sie kostenlos aktualisieren können – anschließend beginnt ein jeweils neuer Support-Zeitraum. Microsoft nennt dieses kontinuierliche Nachliefern neuer Funktionen „Windows as a Service“ (WaaS).

Mit der Ankündigung von Windows 11 (siehe Titelthema „Windows 11 im Test“ in c’t 16/2021 ab S. 14) wurde klar, dass sich dieses Spiel nicht ewig fortsetzt: Spätestens am 14. Oktober 2025 ist Schluss für den Windows-10-Support. Dann hat das Windows mit diesem Namen faktisch wie andere Windows-Versionen auch 10 Jahre erhalten.

Support-Ende

? Wann genau endet denn nun der Support für meine Windows-Installation?

! Für alle älteren Windows-Versionen bis inklusive Windows 7 und Server 2008 R2 ist der Support bereits ausgelaufen.

fen. Eine Ausnahme macht Microsoft hier nur im Rahmen des Programms „Erweiterte Sicherheits-Updates“ (Extended Security Update, ESU). Das steht allerdings nicht für Privatkunden offen, sondern nur für Unternehmen, Behörden und ähnliche Organisationen. Von denen lässt sich Microsoft für die Teilnahme fürstlich bezahlen. Das ESU-Programm läuft noch bis zum 10. Januar 2023, eine Verlängerung ist ausdrücklich nicht geplant. Eine Microsoft-FAQ dazu finden Sie via ct.de/yj57.

Die älteste Windows-Version, die noch Support erhält, ist Windows 8.1, Schluss ist hier Anfang 2023 – die konkreten Termine lesen Sie in der Tabelle „Support-Dauer für Windows“. Was in der Tabelle fehlt, sind die WaaS-Versionen von Windows 10. Denn bei denen ist alles noch etwas komplizierter.

Standardmäßig erhält jede WaaS-Version 18 Monate. Die sind bei allen Windows-10-Versionen bis einschließlich der im Frühjahr 2019 erschienenen Version 1903 bereits vorbei.

Des Weiteren hängt der Support-Zeitraum von der Edition ab. Für Home und Pro gilt die Standarddauer, sodass die im Herbst 2019 erschienene Version 1909 keinen Support mehr erhält. Anders bei Enterprise und Education. Hier erhält die in der zweiten Hälfte eines Jahres erschienene Version 30 statt 18 Monate Support, damit die Kunden leichter Versionen überspringen können.

Datumswahl

? Die Ablaufdaten wirken irgendwie zufällig gewählt, oder steckt da ein System dahinter?

! Letzteres. Microsoft rechnet den Support-Zeitraum auf den Erscheinungstermin drauf und nach Ablauf des Zeitraums liegt das Enddatum dann auf dem nächstgelegenen Patchday. Das ist jener Tag, an dem die monatlichen Sicherheitsupdates veröffentlicht werden. Offiziell liegt dieser Termin auf dem zweiten Dienstag im Monat, auch wenn die Updates hierzulande wegen der Zeitverschiebung erst am Mittwoch erscheinen.

Blick in die Glaskugel

? Wie geht es nach der Ankündigung von Windows 11 mit dem Support weiter?

! Von Windows 11 soll nur noch einmal pro Jahr eine neue Version erscheinen. Auch bei denen wird laut Microsoft der Support-Zeitraum von der Edition abhängen: Home und Pro bekommen 24, Enterprise und Education 36 Monate.

LTS-Versionen sollen auch von Windows 11 erscheinen. Der Support-Zeitraum unterscheidet hier aber künftig Client und Server. Zuerst zum Client: Der bekommt nur noch fünf Jahre (bei den bereits erschienenen ändert sich nichts.) Das beginnt übrigens bereits bei der nächsten, noch für dieses Jahr angekündigten LTS-Version, sodass „Windows 10 LTSC 2019“ länger Support als sein Nachfolger erhält.

Beim Server bleibt es bei zehn Jahren Support. Zudem wird es ab 2022 nur noch LTS-Versionen des Servers geben, die Idee der WaaS-Server mit ständig neuen Funktionen war offenbar ein Flop.

Verlängerung erzwingen?

? Kann ich Microsoft nicht dazu zwingen, länger Support zu leisten?

! Nein. Bei Software können Sie zwar erhebliche Gebrauchseinschränkungen als Sachmangel im Rahmen der Gewährleistung reklamieren. Doch ob ein Support-Ende überhaupt so eine Einschränkung darstellt, ist ungeklärt. Bei allen Versionen mit zehn Jahren Support sind am Ende dieses Zeitraums zudem alle Gewährleistungsfristen längst abgelaufen, weil die entsprechende Windows-Version dann ja schon seit Jahren nicht mehr verkauft wird.

Für die Nicht-LTS-Versionen von Windows 10 stellt Microsoft im Rahmen von Windows as a Service regelmäßig und kostenlos neue Versionen bereit. Wenn Sie nach dem Support-Ende einer älteren Windows-Version auf eine aktuelle umsteigen, bekommen Sie dafür auch wieder Support – eine erhebliche Gebrauchseinschränkung sieht anders aus.

Folgen des Support-Endes

? Wenn meine Windows-Installation nach dem Support-Ende keine Updates mehr bekommt, bedeutet das nicht, dass dann endlich die Nerverei mit deren Einspielerei aufhört?

Support-Dauer für Windows

Version	Mainstream Support	Extended Support
Windows 7	beendet	beendet ¹
Windows Server 2008 (R2)	beendet	beendet ¹
Windows 8.1	beendet	10.01.2023
Windows Server 2012 (R2)	beendet	10.10.2023
Windows 10 2015 LTSB	beendet	14.10.2025
Windows 10 2016 LTSB	12.10.2021	13.10.2026
Windows Server 2016	11.01.2022	12.01.2027
Windows 10 LTSC 2019	09.01.2024	09.01.2029
Windows Server 2019	09.01.2024	09.01.2029
Windows 10 Version 1909	beendet ² /10.05.2022 ³	entfällt
Windows 10 Version 2004	14.12.2021	entfällt
Windows 10 Version 20H2	10.05.2022 ² /09.05.2023 ³	entfällt
Windows 10 Version 21H1	13.12.2022	entfällt
Windows 10 (letzte Version)	14.10.2025	entfällt

¹ Ausnahme bis zum 10.01.2023 nur mit kostenpflichtigem ESU, nicht für Privatkunden erhältlich. Windows 7: gilt nur für Professional und Enterprise

² Home und Pro

³ Enterprise und Education

! Ja, jedoch ist das nicht zu Ihrem Vorteil, sondern zu Ihrem Nachteil. Denn Sicherheits-Updates für neuere, weiter unterstützte Windows-Versionen könnten Hinweise auf Lücken enthalten, die auch in Ihrer veralteten Windows-Installation klaffen. Dort schließt sie aber niemand mehr. Das heißt, die Anzahl der ausnutzbaren Lücken nimmt zu, die Angriffsfläche wird also immer größer. Weiterverwenden können Sie das alte Windows trotzdem unbegrenzt, denn die Lizenz gilt ja trotz Support-Ende weiter. Aus Sicherheitsgründen sollte der damit ausgerüstete PC aber nicht mehr mit dem Internet verbunden sein.

Support-Ende und Aktivierung

? Darf ich nach dem Ende des Supports eine Windows-Version kostenlos nutzen? Und was ist danach mit der Aktivierung?

! Das Support-Ende ändert nichts daran, dass Sie eine Lizenz benötigen, um Windows zu betreiben. Ältere Versionen wie XP sind also keine Freeware, denn Microsoft gibt seine Rechte daran bislang nicht auf. Die Aktivierung bleibt ebenfalls erforderlich. Ein Abschalten der Aktivierungsserver steht derzeit nicht im Raum.

Auch fürs Verkaufen und Verschenken gelten weiterhin unverändert die gleichen Bedingungen wie für jede kommerzielle Software: Eine vollständige Übertragung aller Lizenzbestandteile an einen neuen Nutzer ist rechtlich einwandfrei möglich, das Behalten von Kopien hingegen nicht

(mehr zu diesem Thema lesen Sie in der Titelgeschichte von c't 5/2020 ab S. 64).

Virens Scanner statt Support

? Reicht es nach dem Support-Ende nicht aus, einen Virens Scanner zu nutzen und die Firewall aktiv zu lassen?

! Nein, denn weder Virens Scanner noch Firewall schließen Sicherheitslücken im Betriebssystem. Und Schädlinge nutzen Sicherheitslücken ja gerade dazu aus, um sich an Virens Scanner und Firewall vorbeizumogeln.

Fake-Anrufer

? Mich ruft gerade ein Support-Mitarbeiter von Microsoft an, weil es auf meinem PC ein Problem gibt ...

! Legen Sie umgehend auf; das ist kein Mitarbeiter von Microsoft – die würden Privatkunden nie von sich aus wegen PC-Problemen anrufen. Stattdessen versuchen hier Kriminelle, Sie zu Handlungen zu bewegen, die Sie letztlich Geld kosten. Lassen Sie sich nicht davon irritieren, wenn der Anrufer scheinbar technisch wirkende IDs oder Dateien kennt, die auf Ihrem PC in irgendwelchen Tiefen schlummern – das sind stets welche, die in jeder Installation stecken. Lassen Sie Anrufer auf keinen Fall Ihren PC fernbedienen, das nimmt in der Regel ein böses Ende. (axv@ct.de)

Linksammlung: [ct.de/yj57](https://www.heise.de/ct/yj57)