



Guía del Usuario: Renovaciones del Servicio de Soporte en la Tienda de Oracle (*Oracle Store*)

Contenido

Renovaciones del Servicio de Soporte en la Tienda de Oracle (<i>Oracle Store</i>).....	3
Ahorre Tiempo, Renueve en Línea.....	3
Acceder a Renovaciones del Servicio de Soporte y Aceptarlas.....	4
Acceder a las Renovaciones del Servicio de Soporte a través del Recordatorio de Renovación.....	4
Acceder a las Renovaciones del Servicio de Soporte a través de la Tienda de Oracle.....	6
Aceptar la Renovación del Servicio de Soporte.....	8
Confirmación de la Aceptación de la Renovación del Servicio de Soporte.....	9
Verificar las Renovaciones del Servicio de Soporte por Renovación Automática	10
Opción de Renovación del Servicio de Soporte Plurianual.....	11
Funciones Adicionales de la Tienda	13
Acceder a un Documento de Pedido de Renovación del Servicio de Soporte	13
Acceder a Renovaciones del Servicio de Soporte Aceptadas o Futuras	13
Acceder a Su Tablero.....	14
Solicitar Asistencia para la Renovación del Servicio de Soporte	15
Compartir la Renovación del Servicio de Soporte	15
Actualizar la Información para el Envío de la Cotización	17
Actualizar el Campo de Referencia del Cliente.....	18
Descargar la Información sobre Renovación del Servicio de Soporte	19
Buscar un Servicio de Soporte por Número de Orden de Compra	20
Acceder a los Temas de Ayuda.....	21

Renovaciones del Servicio de Soporte en la Tienda de Oracle (*Oracle Store*)

Ahorre Tiempo, Renueve en Línea

A continuación, encontrará cinco excelentes razones para unirse a los miles de clientes de Oracle que ya han optado por efectuar renovaciones en línea a través de la Tienda de Oracle (*Oracle Store*):



1. **Registrarse es Sencillo:** La Activación de la Tienda de Oracle es rápida, gratuita y segura.
2. **Acceso en Cualquier Momento:** Visualice Renovaciones del Soporte pendientes, anteriores y futuras en línea, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
3. **Administración Simplificada:** Administre y comparta fácilmente sus Renovaciones del Soporte dentro de su organización.
4. **Ahorre Tiempo:** Renueve en línea con apenas algunos clics sencillos, mediante una variedad de opciones de pago.
5. **Asistencia Permanente:** Un Representante de Renovación de Soporte de Oracle está a disposición para brindarle asistencia.

Acceder a Renovaciones del Servicio de Soporte y Aceptarlas

Acceder a las Renovaciones del Servicio de Soporte a través del Recordatorio de Renovación

Ciento veinte días antes del vencimiento de su Renovación del Servicio de Soporte, usted recibirá un mensaje de correo electrónico en el que se le informará que la Renovación del Servicio de Soporte está a la espera de su aceptación en la Tienda de Oracle. Esta notificación por correo electrónico contiene su **Nombre de Usuario** (su dirección de correo electrónico es su nombre de usuario) y enlaces **URL** a:

- Compra Rápida de la Renovación
- Administrar Renovaciones
- Promociones Elegibles

Oracle Store Instructions

- To View Your Support Service Renewal Under the Support Service Number Stated Above and Complete Your Order: Click [Quick Checkout](#)
- To Manage Your Account and View All of Your Support Service Renewals by Their Applicable Support Service Number: Click [Manage Support Service Renewals](#)
- To View Eligible Promotions: Click [Promotions](#)
- **Username and Password**
When visiting Oracle Store you will be prompted to enter your username and password. Please enter the Oracle.com username set forth below. If you have an existing Oracle.com account, enter your existing password for the username provided. If you do not have an Oracle.com account or have forgotten your password, please select the MyProfile Reset Password link located at <https://profile.oracle.com/myprofile/account/forgot-password.ispx> to create a new password.

Username:

If you have questions regarding your order or require further information, please contact me at the e-mail address or telephone number provided below.

Regards,

Se le solicitará que autentique su **Nombre de Usuario** (“**Username**”) y **Contraseña** (“**Password**”). Si ha olvidado su Contraseña, esta puede restablecerse a través de la opción “[Reset](#)” (Restablecer).

Nota para el Acceso por Primera Vez

Si inicia la sesión por primera vez en la Tienda de Oracle, seleccione el enlace “[Reset Password](#)” (Restablecer Contraseña) en “My Profile” (Mi Perfil) que encontrará en la notificación por correo electrónico que ha recibido e ingrese el nombre de usuario (su dirección de correo electrónico) provisto en el mismo mensaje de correo electrónico.

Un mensaje de correo electrónico con las instrucciones para restablecer su contraseña se enviará a la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta. Al hacer clic en ‘Reset Password’ (Restablecer Contraseña) en ese mensaje de correo, se le invitará a generar una nueva contraseña.

Luego, inicie sesión en la Tienda de Oracle y complete un formulario de registro previamente **rellenado** con información relativa a su cuenta para generar su perfil de la Tienda de Oracle.

Oracle Store Profile

You have used your Oracle.com account to sign into the Oracle Store. To complete your Oracle Store registration, please verify your Oracle.com account by clicking on the Account Verification Link in the verification email that Oracle sent you and then re-enter your phone number below. Once your Oracle Store profile is created you can use all features of Store such as purchasing, renewing support services, and more.

Username *

Email Verified * No ([Request New Verification Email](#))

First Name *

Middle Name

Last Name *

Customer Type * ☒ Corporate ☐ Individual

Legal Company Name *
Note: Please provide the full legal name of your company, do not use any abbreviation. For restaurants, hotels, or other franchisees, please provide corporate company name.

Alt. Company Name
Alternate Company Name in Western/English characters.

Phone * 

FAX 

Email Address *
☐ Please send me email about special offers and products

Country 

Language 

Ingrese la información requerida y haga clic en "Create Store Profile" (Crear Perfil de la Tienda).

Create Store Profile

Una vez que complete el Perfil de la Tienda de Oracle, será dirigido a la Página de Inicio de la Tienda de Oracle ("Oracle Store Home Page"). Ahora estará listo para acceder a sus Renovaciones del Servicio de Soporte en Oracle.

Si tiene preguntas o problemas relacionados con la cuenta de Oracle, consulte las Preguntas Frecuentes sobre la Cuenta de Oracle (["Oracle Account FAQs"](#)).

Acceder a las Renovaciones del Servicio de Soporte a través de la Tienda de Oracle

Como alternativa, después de iniciar la sesión, podrá acceder a las Renovaciones del Servicio de Soporte desde la [Página de Inicio de la Tienda de Oracle](#).



La lista de **Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes** se mostrará como se indica a continuación.

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Search: [] Go 1 Primary Report Rows: 15 Actions: [] Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[] []	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[] []	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$2,138.44 or Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
[] []	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Auto Renew ⚠ Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Desde la lista de **Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes**, haga clic en el **Número de Renovación del Servicio de Soporte** que desea consultar. Estos son los detalles de la Renovación del Servicio de Soporte que se visualizarán.

Support Service Details Messages Sharing Terms Email Ordering Document Add to Cart Ordering Document Request Assistance Checkout

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [] Status: Pending Acceptance

Customer: [] Customer Reference: (edit)

Start Date: 04-APR-17 End Date: 03-APR-18

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Quote To Details: [] Bill To Details: [] Ship To Details: []

(Update Quote To Details)

Program Technical Support Services

Cuando esté listo para proceder, haga clic en “Checkout” (Comprar).

Aceptar la Renovación del Servicio de Soporte

Ahora puede **Confirmar y Presentar Su Orden**.

Confirm and Place Your Order

Note: This cart constitutes an offer which can only be submitted by clicking on the "Place Order" button, which will appear once Billing and Payment are selected. **All fees shall be non-cancellable; this order is non-refundable. If you are uncertain about what you have ordered, contact Customer Service or your Sales Representative; do not submit your order.** If for any reason you need to place a paper-based order, please contact your Sales Representative.

Support Services

Support Service Number: [redacted] • 1 year

Software Update License & Support
Start Date: January 1, 2016
End Date: December 31, 2016

[Ordering Document](#)

Subtotal: €94,845.74
*Estimated Tax: €18,969.14
€113,814.88

Haga clic en "Edit" (Modificar) para cambiar el contacto o la dirección de Facturación.

Billing

Payment

Haga clic en "Edit" (Modificar) para elegir la forma de Pago.

Purchase Order

PO Number: 123456
File: Oracle_PO-1234.pdf

Haga clic para aceptar la orden de Renovación del Servicio de Soporte.

Marque la casilla para aceptar los Términos y Condiciones ("Terms and Conditions") [y el Contrato de Servicios ("Services Agreement", si corresponde)].

☐ I accept the Terms and Conditions

Place Order

Subtotal: €94,845.74
*Estimated Tax: €18,969.14
Total: €113,814.88

En la página "**Confirm and Place Your Order**" (Confirmar y Presentar Su Orden), deberá seguir los siguientes pasos:

- **Facturación:** Haga clic en el Botón "Edit" (Modificar) para actualizar/modificar el contacto o la dirección de Facturación. Si no existe la dirección correcta, puede ingresar una nueva dirección de facturación. Si se selecciona la opción "Pay with Purchase Order" (Pagar con Orden de Compra) como Forma de Pago, el contacto y la dirección de Facturación que figuren en la orden deben coincidir con el indicado en la orden de compra adjunta.
- **Forma de Pago:** Haga clic en el Botón "Edit" (Modificar) para seleccionar la forma de Pago (p. ej. Tarjeta de Crédito, Orden de Compra, Factura, o POEF).
 - Nota: Las formas de pago disponibles pueden variar según el país [en ciertos países es posible que se acepten Órdenes mediante un Formulario de Exención de Orden de Compra (*Purchase Order Exemption Form*, POEF), si no se dispone de una Orden de Compra].
 - Nota: La Renovación de Servicios de Soporte por Renovación Automática tendrá como forma de pago establecida por defecto 'Pay by Invoice' (Pagar mediante Factura). De manera opcional, puede ingresar una forma de pago diferente (Tarjeta de Crédito, Orden de Compra) hasta 32 días siguientes a la fecha de inicio de la Renovación del Servicio de Soporte.
- **Términos y Condiciones:** Al final de la página, haga clic en "**Terms and Conditions**" (Términos y Condiciones) para leerlos y marque la casilla "I accept the **Terms and Conditions**" (Acepto los Términos y Condiciones) para finalizar la compra.
- **Contrato de Servicios de Soporte Técnico para Oracle Hospitality and Retail (Sector Hotelero y Minorista) (TSSA):** Este Contrato de Servicios contiene los términos y condiciones necesarios para facilitar una renovación directa de los servicios de soporte técnico de programas y/o hardware con Oracle y se requiere para su primera renovación con Oracle. Haga clic en "**Service Agreement**" (Contrato de Servicio) para leerlo y marque la casilla "I accept the **Service Agreement**" (Acepto el Contrato de Servicio)

para finalizar la compra. La aceptación del TSSA solo se requiere la primera vez que usted renueva sus Servicios de Soporte con Oracle.

- **Presentar la Orden:** Revise la orden para asegurarse de que esté correcta y, cuando haya finalizado, haga clic en “Place Order” (Presentar la Orden).

Confirmación de la Aceptación de la Renovación del Servicio de Soporte

El sistema mostrará un mensaje de confirmación de que la orden se ha finalizado.

Your Order has been placed. Thank you for renewing support.

Thank you for your continued business with Oracle. Your acceptance has been recorded in the Oracle Message Center for the support service renewal(s) accepted in this order. Should you have any questions, please contact the sales representative listed on the support service renewal.

Support Services

Support Service Number: [redacted] 1 year

Software Update License & Support
Start Date: March 29, 2017
End Date: March 28, 2018

Subtotal: US\$2,076.16
*Estimated Tax: US\$0.00
Total: **US\$2,076.16**

Billing

Accounts Payable*: [redacted]

Payment

La renovación aceptada pasará a la sección “History” (Historial) y el mensaje de correo electrónico de aceptación de la Tienda se archivará en el Centro de Mensajes de la Tienda de Oracle (“Oracle Store Message Center”).

Desde la Página de Inicio (“Home”), haga clic en “View Details” (Ver Detalle) para visualizar las Renovaciones del Servicio de Soporte que se encuentran a la espera de alguna acción o que han sido aceptadas/registradas. Seleccione “History” (Historial), haga clic en la Renovación del Servicio de Soporte que desea revisar y luego haga clic en la pestaña “Messages” (Mensajes). Haga clic en el enlace “Your Oracle Support Service Renewal – Accepted” (Su Renovación del Servicio de Soporte de Oracle – Aceptada) para visualizar el detalle del mensaje de correo electrónico de aceptación.

Support Service Details

Support Service Number: [redacted] Status: **Accepted 19-DEC-2015**

Customer: [redacted] Customer Reference: [redacted]

Start Date: 07-SEP-13 End Date: 06-SEP-14

Renewal Method: Annual

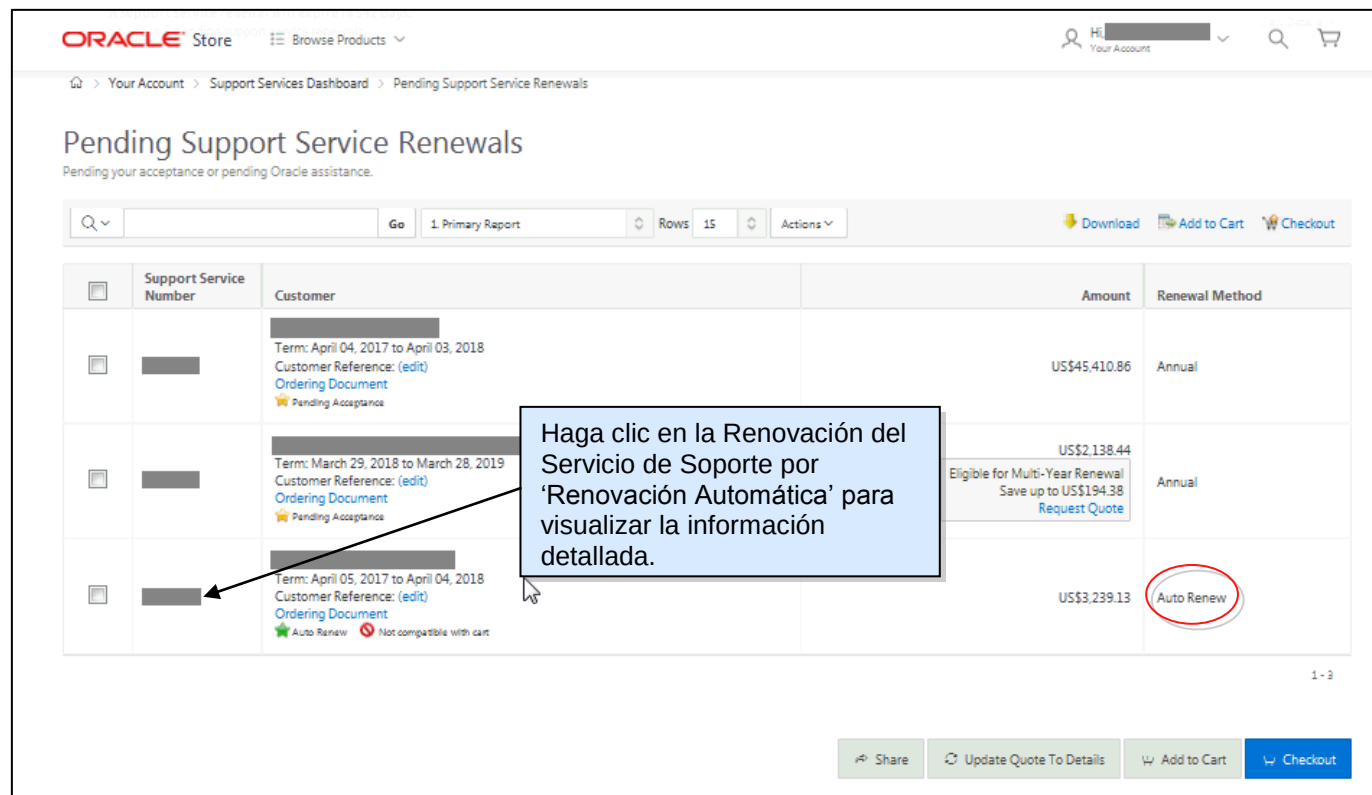
Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

From	To	Subject	Date
[redacted]	[redacted]	Contract Quote accepted.	19-DEC-2015 02:05
Storeadmin@Oracle.Com	[redacted]	Your Oracle Support Service Renewal ([redacted]) – Accepted	19-DEC-2015 01:58
[redacted]	[redacted]	Electronic Quote sent.	01-DEC-2015 05:22

Verificar las Renovaciones del Servicio de Soporte por Renovación Automática

Desde la página “**Pending Support Service Renewals**” (Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes), podrá seleccionar las Renovaciones del Servicio de Soporte con el Método de Renovación de Automática” (‘Auto Renew’). No es necesario que confirme la compra ni que agregue las Renovaciones del Servicio de Soporte al Carrito.



The screenshot displays the 'Pending Support Service Renewals' page in the Oracle Store. The page header includes the Oracle logo, 'Store' text, and navigation links like 'Browse Products'. The main heading is 'Pending Support Service Renewals' with a subtext 'Pending your acceptance or pending Oracle assistance.' Below this is a search bar and a table of renewals. The table has columns: 'Support Service Number', 'Customer', 'Amount', and 'Renewal Method'. There are three rows of renewals. The third row is highlighted, and a callout box points to the 'Auto Renew' status in the 'Renewal Method' column, with the text: 'Haga clic en la Renovación del Servicio de Soporte por 'Renovación Automática' para visualizar la información detallada.' The bottom of the page shows a pagination indicator '1 - 3' and a row of action buttons: 'Share', 'Update Quote To Details', 'Add to Cart', and 'Checkout'.

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[Redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[Redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
[Redacted]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

Se mostrarán los detalles de la Renovación del Servicio de Soporte. Puede actualizar los datos de ‘Customer Reference’ (Referencia del Cliente), ‘Quote To’ (Información para el Envío de la Cotización) y ‘Bill To’ (Información de Facturación) mediante un clic en los enlaces correspondientes. Después de revisar la Información de Pago (‘Payment Information’), podrá hacer clic en “Change” (Modificar) para cambiar la forma de pago.

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [redacted] Status: **Auto Renew**

Customer: [redacted] Customer Reference: [\(edit\)](#)

Start Date: 05-APR-17

Renewal Method: Auto Renew

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Quote To Details: [redacted] (Update Quote To Details)

Bill To Details: [redacted] (Update Bill To Details)

Payment Information: VISA [redacted] 05/17([Change](#))

Haga clic en "Update Quote To Details" (Modificar Información para el Envío de la Cotización) o "Update Bill To Details" (Modificar Información de Facturación) para realizar los cambios que desee.

Haga clic en "Change" (Modificar) para modificar la Información de Pago ('Payment Information') actual.

La información relativa a las renovaciones por 'Renovación Automática' puede modificarse hasta treinta y dos días antes de la fecha de inicio, después de la cual la renovación se cerrará y no será modificable. La renovación se registrará automáticamente a los treinta días anteriores a la fecha de inicio.

Opción de Renovación del Servicio de Soporte Plurianual

Para ciertas Renovaciones del Servicio de Soporte, ahora puede extender su plazo de Soporte de uno a tres años de duración de manera directa en la Tienda de Oracle. La adquisición de servicios de soporte plurianuales le brinda el beneficio de congelar su tarifa de soporte a un precio fijo y reducir los costos administrativos relacionados con el proceso de compra anual.

La opción Plurianual está actualmente limitada a Renovaciones de los Servicios de Soporte que incluyen soporte de Oracle Database, Opciones de Database Enterprise Edition, y productos de Database Enterprise Management (si se adquieren con Oracle Database en el mismo documento de pedido) y cuyas Tarifas de Soporte sean inferiores a USD 50.000 por período anual.

De acuerdo con lo documentado en las Políticas de Soporte Técnico, las tarifas de soporte Técnico son exigibles y pagaderas en forma total por anticipado al período de soporte, y una vez presentada, su orden de servicios de soporte técnico no es cancelable y las sumas pagadas no son reembolsables.

Las Renovaciones del Servicio de Soporte elegibles para renovación Plurianual aparecerán marcadas en la página de **Renovaciones del Servicio de Soporte** Pendientes para identificar la disponibilidad de una opción de renovación Plurianual.

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Search Go 1. Primary Report Rows 15 Actions [Download](#) [Add to Cart](#) [Checkout](#)

Support Service Number	Customer	Term	Price	Actions
		Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance		
		Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
		Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

[Share](#) [Update Quote To Details](#) [Add to Cart](#) [Checkout](#)

Support Service Renewal: Request Quote

Support Service Number

To

Your request will be forwarded to the sales rep renewal.

Cc

Enter email addresses separated by commas

Subject Multiyear Renewal requested for Oracle Support Service Renewal

Description *

1800 character limit

[Back to Support Service Details](#) [Send](#)

Ingrese hasta un máximo de 1.800 caracteres para describir que se solicita una cotización Plurianual y presione “Send” (Enviar) para generar el mensaje de correo electrónico que se enviará a su Representante de Ventas de Soporte.

Tras el envío de su solicitud de una cotización Plurianual, el estado cambiará a ‘Pending Multi-Year Assistance’ (Asistencia Plurianual Pendiente). Usted podrá revisar y aceptar la Renovación del Servicio de Soporte una vez que su Representante de Ventas de Oracle haya actualizado la Renovación del Servicio de Soporte en la Tienda de Oracle.

Funciones Adicionales de la Tienda

Acceder a un Documento de Pedido de Renovación del Servicio de Soporte

Después de iniciar sesión en la Tienda de Oracle mediante su cuenta de Inicio de Sesión Único (“Single Sign-On”), los miembros de su organización que tengan el rol de Participante (“Participant”) o Visualizador (“Viewer”) (ver “Compartir la Renovación del Servicio de Soporte”) ahora podrán acceder y descargar una copia del documento de pedido que refleja la información visualizada en la Tienda.

Su Documento de Pedido le brinda información detallada acerca de sus Renovaciones del Servicio de Soporte.

Puede acceder a su Documento de Pedido mediante un clic en el enlace “Ordering Document” (Documento de Pedido) en las siguientes páginas:

- “Pending Support Service Renewals” (Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes)
- “Support Service Renewal Summary” (Resumen de la Renovación del Servicio de Soporte)
- “Saved Cart” (Carrito Guardado)
- “Checkout” (Comprar)

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Go 1. Primary Report Rows 15 Actions Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Term	Price	Actions
		Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44	Request Quote
		Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$3,239.13	Auto Renew
		Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart		

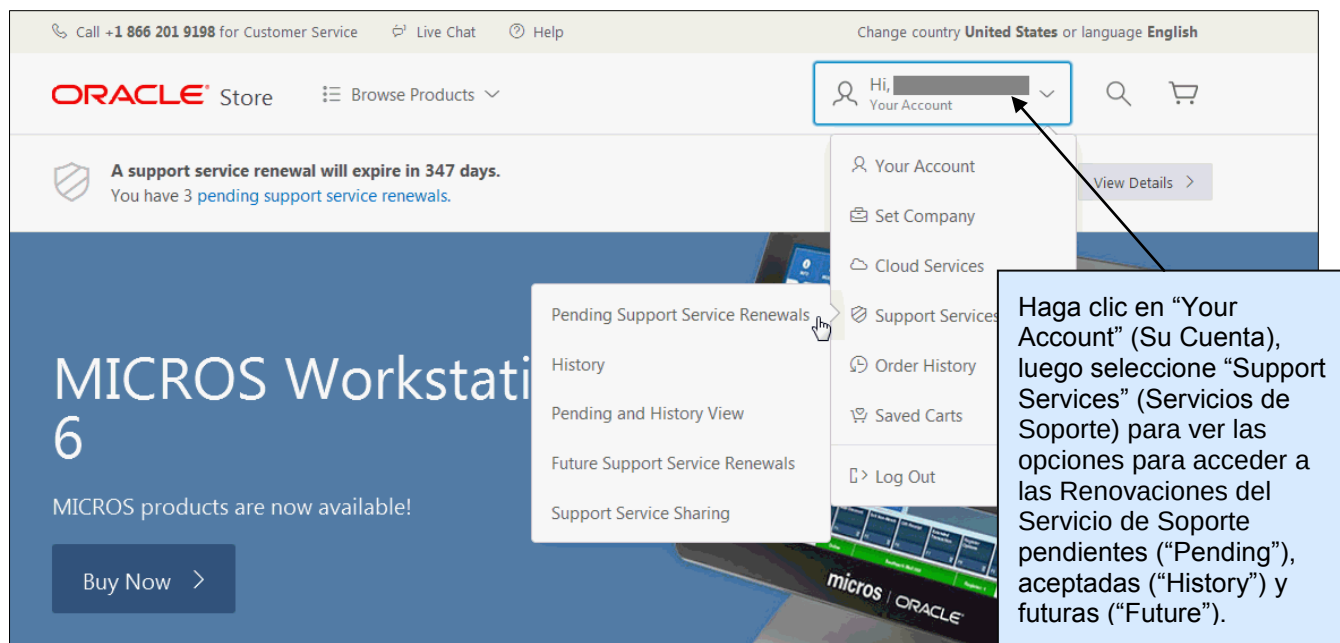
1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Haga clic en “Ordering Document” (Documento de Pedido) y siga las indicaciones para acceder y/o descargar su Documento de Pedido correspondiente a una Renovación del Servicio de Soporte.

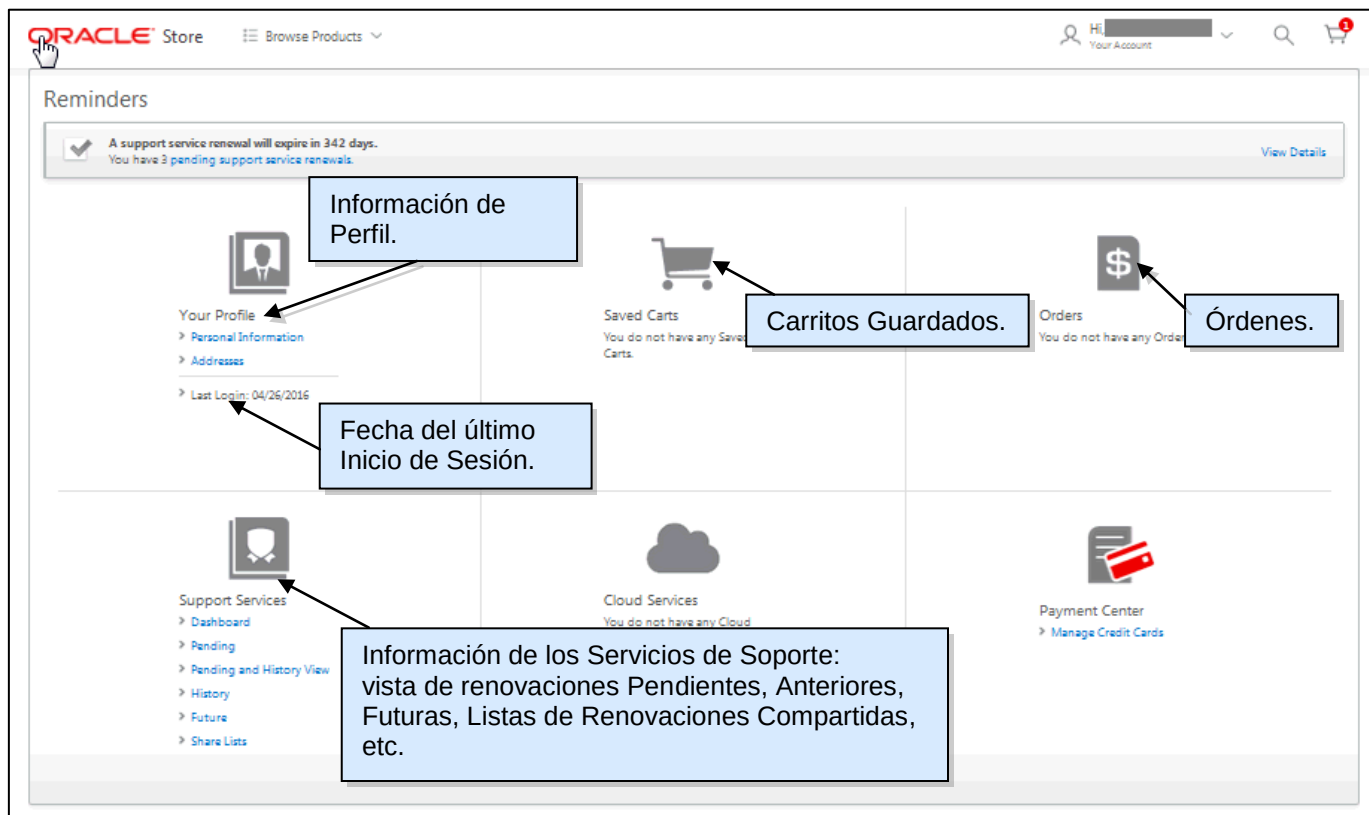
Acceder a Renovaciones del Servicio de Soporte Aceptadas o Futuras

Después de iniciar sesión, usted podrá acceder a las Renovaciones del Servicio de Soporte que han sido aceptadas/registradas así como a las Renovaciones futuras desde la [Página de Inicio de la Tienda de Oracle](#).



Acceder a Su Tablero

Su **“Dashboard”** (Tablero) (seleccione **“Your Account”** debajo de su nombre) le brinda un acceso rápido y sencillo a su información, a sus Renovaciones del Servicio de Soporte, y Promociones.



Solicitar Asistencia para la Renovación del Servicio de Soporte

Usted puede solicitar asistencia para Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes y Futuras. Desde la lista, haga clic en la Renovación del Servicio de Soporte que desea consultar. Si tiene preguntas acerca de su Renovación del Servicio de Soporte, haga clic en el enlace “Request Assistance” (Solicitar Asistencia). Su solicitud se dirigirá a su Representante de Ventas de Soporte de Oracle, y usted recibirá por correo electrónico una confirmación de su solicitud de asistencia.

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [Redacted] Status: **Pending Acceptance**

Customer: [Redacted] Customer Reference: [\(edit\)](#)

Start Date: 04-APR-17 End Date: 03-APR-18

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Quote To Details: [Redacted] Bill To Details: [Redacted] Ship To Details: [Redacted]

[\(Update Quote To Details\)](#)

Program Technical Support Services

Navigation: [Support Service Details](#) | [Messages](#) | [Sharing](#) | [Terms](#) | [Email Ordering Document](#) | [Add to Cart](#) | [Ordering Document](#) | [Request Assistance](#) | [Checkout](#)

Callout: Haga clic en “Request Assistance” (Solicitar Asistencia) para generar un mensaje de correo electrónico dirigido a su Representante de Ventas de Soporte.

Se le solicitará que ingrese el texto de su solicitud de asistencia.

Support Service Renewal: Request Assistance

Support Service Number: [Redacted]

To: [Redacted]

Your request will be forwarded to the sales representative responsible for your support service renewal.

Cc: [Redacted]

Enter email addresses separated by commas

Subject: Renewal Salesrep Assistance for Support Service Renewal: [Redacted]

Description * [Redacted]

1800 character limit

Navigation: [Back to Support Service Details](#) | [Send](#)

Callouts:

- Ingrese hasta 1.800 caracteres para describir qué tipo de asistencia necesita.
- Presione “Send” (Enviar) para generar el mensaje de correo electrónico. Usted recibirá una copia en su bandeja de entrada.

Compartir la Renovación del Servicio de Soporte

La opción “Support Service Renewal Sharing” (Compartir la Renovación del Servicio de Soporte) le permite agregar múltiples usuarios para que colaboren en una Renovación de Servicios de Soporte.

Usted puede compartir su Renovación del Servicio de Soporte con usuarios adicionales ya sea en el rol de Participante (“Participant”) o en el rol de Visualizador (“Viewer”), en función del acceso requerido:

Rol de Participante: Visualizar, Aceptar y Solicitar Asistencia

Rol de Visualizador: Visualizar y Solicitar Asistencia

(Nota: el usuario agregado debe estar en el mismo dominio del correo electrónico.)

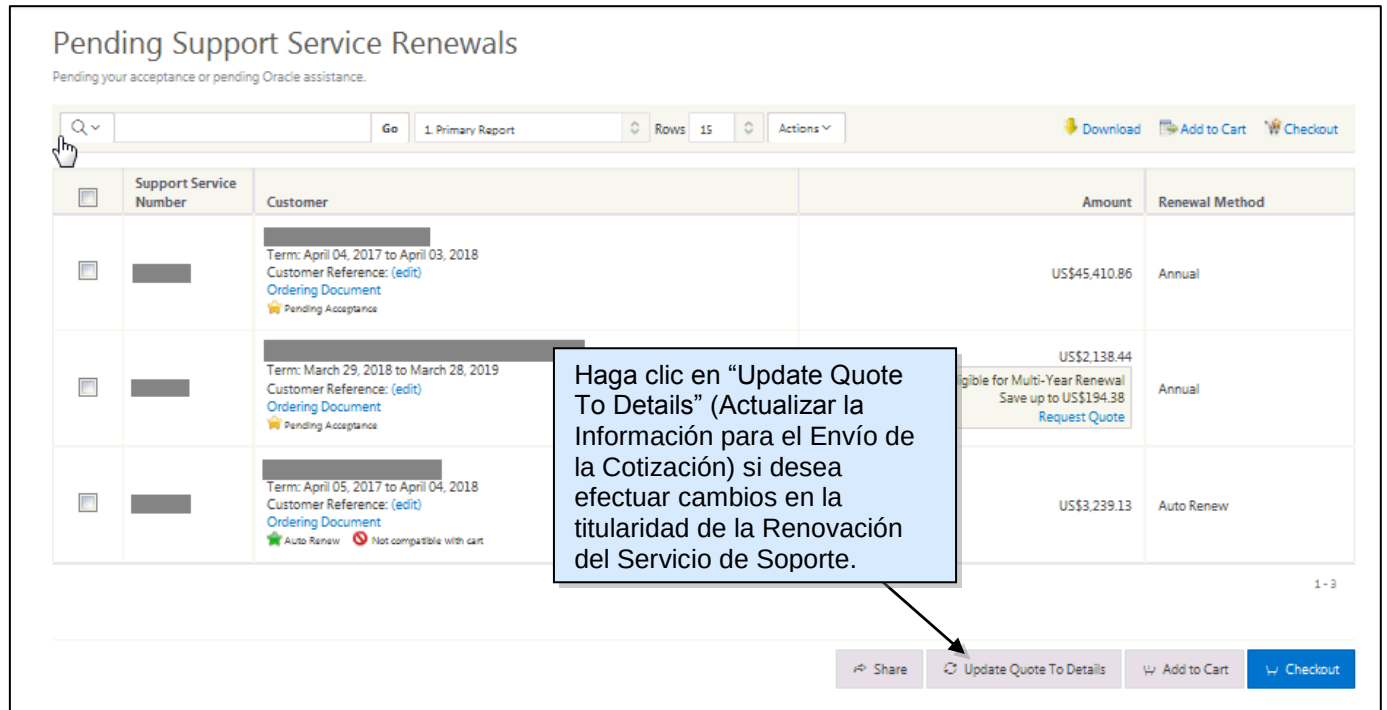
En la página “**Support Service Renewal Summary**” (Resumen de la Renovación del Servicio de Soporte), vaya a la pestaña “Sharing” (Compartir).

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. At the top, there are tabs: 'Support Service Details', 'Messages', 'Sharing' (selected), and 'Terms'. Below the tabs, the page title is 'Support Service Renewal Summary'. The main content area displays details about the renewal, including 'Support Service Number', 'Status' (Pending Acceptance), 'Customer', 'Customer Reference' (with an edit link), 'Start Date' (04-APR-17), 'End Date' (03-APR-18), 'Renewal Method' (Annual), 'Billing Terms' (Full in Advance), and 'Support Services Offered By: Oracle America, Inc.'. Below this, there is a section titled 'User and Share Lists' with a message: 'This Support Service Renewal has not been shared.' At the bottom right, there is a blue button labeled 'Add User or List'. A callout box with a blue background and black text points to this button, containing the text: 'Haga clic en “Add User or List” (Agregar Usuario o Lista) para acceder a la sección “Share Support Services” (Compartir los Servicios de Soporte).'

The screenshot shows the 'Share Support Services' page. At the top, the title is 'Share Support Services'. Below the title, there is a text input field for 'Share the following support service renewals:'. A note states: 'Support service renewals may be shared with other users from your company or share lists that you have set up previously. Email addresses must have the same domain name (e.g., oracle.com) to share support service renewals.' The main content area is divided into two columns: 'Email Address' and 'Share List'. Each column has a table with 'Email Address' and 'Role' headers. The 'Email Address' column has 10 rows, each with an input field and two checkboxes: 'Participant' and 'Viewer'. The 'Share List' column has a similar structure but is currently empty. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Share'. A callout box with a blue background and black text points to the 'Share' button, containing the text: 'Ingresa los datos del usuario, marque la casilla correspondiente al rol y haga clic en “Share” (Compartir).'

Actualizar la Información para el Envío de la Cotización

Usted puede modificar la titularidad de las Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes. Desde **"Pending Support Service Renewals"** (Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes), haga clic en **"Update Quote To Details"** (Actualizar la Información para el Envío de la Cotización).



Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Search: [] Go 1 Primary Report Rows: 15 Actions: [] Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[] []	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[] []	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
[] []	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renewal Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

A fin de actualizar la Información para el Envío de la Cotización correspondiente a una Renovación del Servicio de Soporte, deben proporcionarse los siguientes datos del nuevo contacto para el Envío de la Cotización:

- Nombre
- Apellido
- Dirección de Correo Electrónico (debe estar en el mismo dominio)
- Dirección
- Teléfono

Al modificar el contacto para el Envío de la Cotización se eliminará la Renovación del Servicio de Soporte del contacto original para el Envío de la Cotización en la Cuenta de la Tienda.

Actualizar el Campo de Referencia del Cliente

El campo 'Customer Reference' (Referencia del Cliente) puede ser utilizado para sus finalidades internas de seguimiento.

Desde la página “**Support Service Renewal Summary**” (Resumen de la Renovación del Servicio de Soporte), haga clic en “Customer Reference” (Referencia del Cliente).

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. At the top, there are tabs for 'Support Service Details', 'Messages', 'Sharing', and 'Terms'. To the right are links for 'Add to Cart', 'Ordering Document', 'Request Assistance', and 'Checkout', along with an 'Email Ordering Document' link. The main content area displays the following information:

- Support Service Number:** [Redacted]
- Status:** Pending Acceptance
- Customer:** [Redacted]
- Customer Reference:** [\(edit\)](#)
- Start Date:** 04-APR-17
- End Date:** 03-APR-18
- Renewal Method:** Annual
- Billing Terms:** Full in Advance
- Support Services Offered By:** Oracle America, Inc.

Below this information are three sections: 'Quote To Details:', 'Bill To Details:', and 'Ship To Details:', each with a corresponding redacted box. A callout box points to the '(edit)' link in the 'Customer Reference' field with the text: 'Haga clic en “Edit” (Modificar) para ingresar la información de Referencia del Cliente.'

The screenshot shows the 'Change Customer Reference' modal dialog. The dialog has a title bar and contains the following fields:

- Support Service Number:** [Redacted]
- Customer Reference:** [Text input field]

At the bottom of the dialog are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. A callout box points to the 'Submit' button with the text: 'Haga clic en “Submit” (Enviar) para completar el ingreso de datos de Referencia del Cliente.'

Descargar la Información sobre Renovación del Servicio de Soporte

Descargas Estándar de CSV:

Usted puede descargar información (con un límite de 10.000 líneas) respecto de sus Renovaciones del Servicio de Soporte a un archivo CSV.

Descarga Resumida:

Es posible acceder a un informe resumido desde la opción del menú “Download” (Descargar) bajo “Actions” (Acciones) en las siguientes pantallas (se aplican filtros de página a los datos descargados): “Pending Support Service Renewals” (Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes), “History” (Historial), “Pending and History View” (Vista de Pendientes y Anteriores), “Future” (Futuras), y “Saved Carts” (Carritos Guardados) y en la página “Active Cart” (Carrito Activo) (para todas las Renovaciones del Servicio de Soporte que se encuentren dentro de ese carrito de compras).

The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page. A table lists renewals with columns for Support Service Number, Customer, Term, and Amount. An 'Actions' dropdown menu is open, showing options like 'Select Columns', 'Filter', 'Rows Per Page', 'Format Mask', 'Reset', and 'Download'. A callout box points to the 'Download' option, stating: 'Haga clic en “Actions” (Acciones) y luego en “Download” (Descargar) para descargar en formato Resumido (“Summary”).'

También es posible acceder al informe resumido desde el enlace “Download” (Descargar) en la página “Pending Support Service Renewals” (Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes). La información descargada (no existe límite de líneas) en estos informes no tiene ningún filtro de página aplicado. El enlace “Download” (Descargar) se encuentra a la derecha de la pantalla.

Descarga Detallada:

Solo es posible acceder al Informe Detallado (“Detailed Report”) desde el enlace “Download” (Descargar) en la pantalla “Pending Support Service Renewals” (Renovaciones del Servicio de Soporte Pendientes).

The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page with a 'Download Support Service Renewals Details' dialog box open. The dialog box has a title bar and a message: 'The filter function is not available for these reports. The downloaded report will include information for all Pending Support Service Renewals.' Below the message are two radio buttons: 'Summary Report' (selected) and 'Detailed Report'. At the bottom of the dialog are 'Cancel' and 'Download' buttons. A callout box points to the 'Download' button, stating: 'Haga clic en “Download” (Descargar) para descargar el informe en el formato “Summary Report” (Informe Resumido) o “Detailed Report” (Informe Detallado).'

El Informe Resumido de salida incluye los siguientes campos:	El Informe Detallado de salida incluye los siguientes campos:
- Número de Servicio de Soporte - Cliente - Usuario Final - Fecha de Inicio y Fecha de Terminación - Número de OC [solo para descargar desde las pantallas 'History' (Historial) y 'Pending and History View' (Vista de Pendientes y Anteriores)] - Referencia del Cliente - Notas del Servicio de Soporte, si corresponde - Moneda - Monto - Contacto para el Envío de la Cotización - Nombre de Usuario de SSO - Estado - Carrito Guardado - Forma de Renovación - Número de Personas que Comparten la Renovación - Fecha de Última Actualización por Nombre de Usuario	- Número de Servicio de Soporte - Cliente - Usuario Final - Fecha de Inicio y Fecha de Terminación - Nivel de Servicio - Producto - Identificador del Soporte/Número de Identificación del Soporte al Cliente (CSI) - Número de Instancia - Cantidad - Número de Serie - Instalado En - Número de Orden de Ventas - Número de OC [solo para descargar desde las pantallas 'History' (Historial) y 'Pending and History View' (Vista de Pendientes y Anteriores)] - Referencia del Cliente - Notas del Servicio de Soporte, si corresponde - Moneda - Monto - Contacto para el Envío de la Cotización - Nombre de Usuario de SSO - Estado - Carrito Guardado - Forma de Renovación - Número de Personas que Comparten la Renovación - Fecha de Última Actualización por Nombre de Usuario

Buscar un Servicio de Soporte por Número de Orden de Compra

Puede buscar Renovaciones del Servicio de Soporte aceptadas mediante el número de Orden de Compra ("PO") desde la página "**History**" (Historial) y "**Pending and History View**" (Vista de Pendientes y Anteriores). En "Actions" (Acciones), seleccione "Filter" (Filtrar). En 'Column' (Columna), seleccione el valor 'PO Number' (Número de OC). Ingrese un número de Orden de Compra en 'Expression' (Expresión).

Support Service Renewals History

Accepted or cancelled.

Search: [Q] Go Rows: 15 Actions

Filter

Filter Type: ☒ Column ☐ Row

Column: PO Number Operator: = Expression: []

Cancel Apply

Haga clic en "Action" (Acción) y seleccione "Filter" (Filtrar). Seleccione 'PO Number' (Número de OC) en 'Column' (Columna).

Support Service Number	Customer	End User	Status	Start Date	End Date	Amount	Order Type
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	19-				
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	23-				
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	24-				
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	27-				
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		05-SEP-16	04-SEP-17	US\$436.33	Accepted Annual

Acceder a los Temas de Ayuda

También puede acceder a la página [“Renewing my support service renewal Help”](#) (Ayuda para la Renovación de mi servicio de soporte) de la Tienda de Oracle que aparece al final de la pantalla.



Guía del Usuario: Renovaciones del Servicio de Soporte en la Tienda de Oracle (*Oracle Store*)
Julio de 2016

Oracle Corporation
Sede Mundial
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
U.S.A.

Consultas Mundiales:
Teléfono: +1.650.506.7000
Fax: +1.650.506.7200

oracle.com/store



Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment

Copyright © 2016, Oracle y/o sus afiliadas. Todos los derechos reservados.

Este documento se proporciona solo con fines informativos, y su contenido se encuentra sujeto a modificaciones sin previo aviso. No se garantiza que este documento esté libre de errores, ni se encuentra sujeto a otras garantías o condiciones, expresadas verbalmente o implícitas en la ley, incluidas las garantías y condiciones implícitas de comerciabilidad o adecuación para un fin particular. Nos eximimos expresamente de toda responsabilidad con respecto a este documento. En virtud de este documento, no se crean obligaciones contractuales, de manera directa o indirecta. El presente documento no puede reproducirse ni transmitirse de ninguna forma ni por ningún medio, electrónico o mecánico, para ninguna finalidad, sin nuestra previa autorización otorgada por escrito.

Oracle y Java son marcas registradas de Oracle y/o sus afiliadas. Otros nombres pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

Intel e Intel Xeon son marcas comerciales o marcas registradas de Intel Corporation. Todas las marcas registradas de SPARC se utilizan con licencia y son marcas comerciales o marcas registradas de SPARC International, Inc. AMD, Opteron, el logotipo de AMD, y el logotipo de AMD Opteron son marcas comerciales o marcas registradas de Advanced Micro Devices. UNIX es una marca registrada de The Open Group.

Integrated Cloud Applications & Platform Services