



# **Руководство Пользователя: Продление Услуг Технической Поддержки в Oracle Store**

## Содержание

Продление Услуг Технической Поддержки в Oracle Store.....	3
Экономия Времени за счет Продления через Интернет.....	3
Доступ и Принятие Продления Услуг Технической Поддержки.....	4
Доступ к Продлению Услуг Технической Поддержки с помощью Напоминания о Продлении .....	4
Доступ к Продлению Услуг Технической Поддержки через Oracle Store.....	5
Принятие Продления Услуг Технической Поддержки .....	8
Подтверждение Принятия Продления Услуг Технической Поддержки .....	9
Проверка Автоматического Продления в отношении Продлений Услуг Технической Поддержки.....	10
Вариант Многолетнего Продления Услуг Технической Поддержки .....	11
Дополнительные Функции Магазина .....	13
Доступ к Заказу на Продление Услуг Технической Поддержки .....	13
Принятие Доступа или Будущие Продления Услуг Технической Поддержки .....	13
Доступ к Информационной Панели .....	14
Запрос Помощи по Вопросам Продления Услуг Технической Поддержки .....	15
Предоставление Общего Доступа к Продлению Услуг Технической Поддержки .....	15
Обновление Сведений о Контактных Данных Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений .....	17
Обновление Поля Ссылки на Заказчика .....	18
Скачивание Сведений о Продлении Услуг Технической Поддержки.....	19
Поиск Услуг Поддержки по номеру Заказа на Приобретение .....	21
Темы Справки о Доступе.....	22

# Продление Услуг Технической Поддержки в Oracle Store

## Экономия Времени за счет Продления через Интернет

Пять веских причин присоединиться к тысячам заказчиков Оракл, которые перешли на продление услуг через Интернет с помощью Oracle Store.



1. **Простота входа:** создайте учетную запись в Магазине Oracle Store — это быстро, бесплатно и безопасно.
2. **Доступ в любое удобное время:** просматривайте Продления Услуг Технической Поддержки — ожидающие очереди, прошедшие и будущие — через Интернет круглосуточно семь дней в неделю.
3. **Упрощенное управление:** легко управляйте и делитесь Продлениями Услуг Технической Поддержки в масштабах организации.
4. **Экономия времени:** продлевайте услуги через Интернет за несколько щелчков мышью, используя различные варианты оплаты.
5. **Постоянная помощь:** Представитель по Продлению Услуг Технической Поддержки Оракл оказывает помощь.

# Доступ и Принятие Продления Услуг Технической Поддержки

## Доступ к Продлению Услуг Технической Поддержки с помощью Напоминания о Продлении

За 120 дней до истечения срока действия Вашего Продления Услуг Технической поддержки Вы получите электронное письмо с указанием, что в Oracle Store Продление Услуги Технической Поддержки ожидает Вашего принятия в Oracle Store. В электронном письме будут указаны Ваши **Имя Пользователя** (имя пользователя — Ваш адрес электронной почты) и ссылки **URL** для перехода к разделам:

- Renewal Quick Checkout (Быстрая Проверка Продления)
- Manage Renewals (Управление Продлениями)
- Eligible Promotions (Доступные Рекламные Акции)

### 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.jspx> 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,

Вам потребуется ввести сведения в полях **User Name (Имя пользователя)** и **Password (Пароль)**. Если Вы забыли пароль, нажмите [Reset \(Восстановить\)](#).

### Примечание в отношении Первого Доступа

При первом входе в Oracle Store перейдите по ссылке [Reset \(Восстановить\)](#) Пароль Моего Профиля, содержащейся в полученном на электронную почту уведомлении, и введите имя пользователя (Ваш электронный адрес) из того же электронного письма.

Электронное письмо с инструкциями по восстановлению пароля направляется на адрес электронной почты, связанный с Вашей учетной записью. Нажав «Восстановить Пароль» в этом электронном письме, Вы сможете создать новый пароль.

Затем выполните вход в Oracle Store и заполните форму регистрации, в которой уже содержатся сведения, связанные с Вашей учетной записью, для создания Вашего профиля в Oracle Store.

ORACLE® Store ☰ Browse Products

## 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 \*

Alt. Company Name

Alternate Company Name in Western/English characters.

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.

Phone \*

1  Phone number including area code and extension if any

FAX

1  FAX number including area code

Email Address \*

Please send me email about special offers and products

Country

United States

Language

English

Create Store Profile

Как только Профиль в Oracle Store будет заполнен, система перенаправит Вас на Главную Страницу Oracle Store.

Теперь у Вас есть возможность перейти к Продлению Услуг Технической Поддержки на сайте Оракл.

По любым вопросам или проблемам, связанным с учетной записью Оракл, обращайтесь к разделу [Oracle Account FAQs \(частые вопросы по учетной записи Оракл\)](#).

## Доступ к Продлению Услуг Технической Поддержки через Oracle Store

Другой вариант: после входа можно перейти в раздел Продления Услуг Технической Поддержки с [Главной Страницы Oracle Store](#).

The screenshot shows the Oracle Store homepage. At the top, there is a navigation bar with the Oracle Store logo, a 'Browse Products' dropdown, a user account section ('Hi, Your Account'), a search icon, and a shopping cart icon. A prominent banner for 'Oracle Cloud' is displayed, featuring a shield icon and text about a support service renewal being past due by 118 days. A callout box with俄文 instructions points to the 'pending support service renewals' link in the banner text. The background of the banner shows a stylized cloud with 3D cubes.

A support service renewal is past due by 118 days.  
You have 4 pending support service renewals.

View Details >

Нажмите на ссылку “pending support service renewals” («ожидающие продления услуги технической поддержки»), чтобы просмотреть Продления Услуг Технической Поддержки, ожидающие выполнения действий.

Learn More >

Отображение перечня **Ожидаемых Продлений Услуг Технической Поддержки** выполняется следующим образом.

Выберите Продление Услуг Технической Поддержки из перечня, чтобы просмотреть подробные сведения.

1 - 3

Share | Update Quote To Details | Add to Cart | Checkout

В перечне **Ожидаемых Продлений Услуг Технической Поддержки** выберите **Номер Продления Услуги Технической Поддержки**, которое хотите просмотреть. Здесь отобразятся подробные сведения о Продлении Услуги Технической поддержки.

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: (Update Quote To Details) Bill To Details: Ship To Details:

For continuation, click "Checkout" («Проверить»).

Program Technical Support Services

Для продолжения нажмите “Checkout” («Проверить»).

## Принятие Продления Услуг Технической Поддержки

Теперь можно **Подтвердить и Оформить Заказ**.

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:  1 year

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

Ordering Document

Billing

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

Нажмите "Edit" («Редактировать»), чтобы изменить контактное лицо или адрес для выставления счета.

Payment

Purchase Order  
PO Number: 123456  
File: Oracle\_PO-1234.pdf

Edit

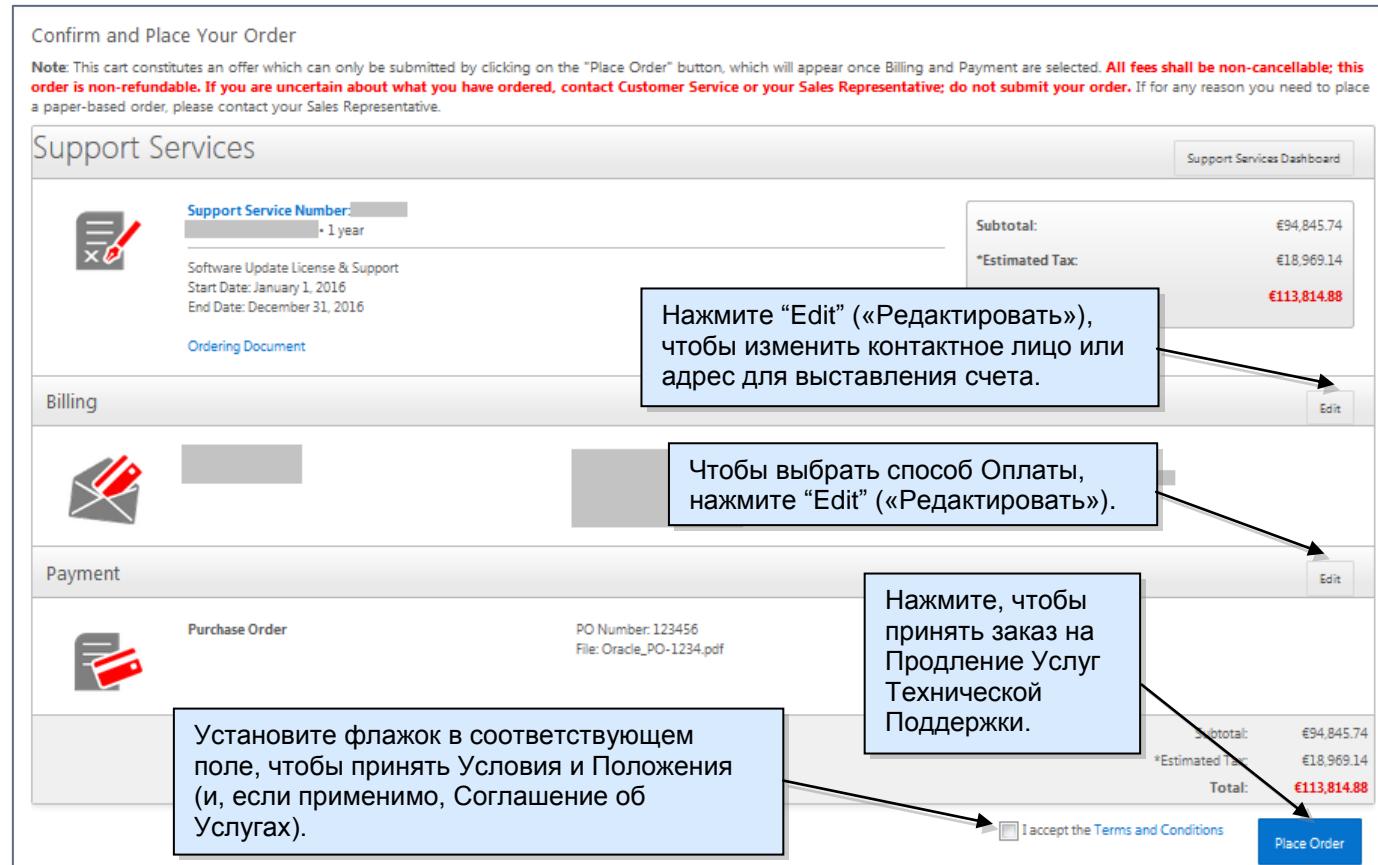
Чтобы выбрать способ Оплаты, нажмите "Edit" («Редактировать»).

Установите флажок в соответствующем поле, чтобы принять Условия и Положения (и, если применимо, Соглашение об Услугах).

Нажмите, чтобы принять заказ на Продление Услуг Технической Поддержки.

I accept the Terms and Conditions

Place Order



На странице **Confirm and Place Your Order** (Подтвердить и Оформить Ваш Заказ) выполните инструкции в соответствии со следующими шагами:

- Billing (Выставление Счета).** Нажмите "Edit" («Редактировать») для обновления или изменения контактного лица или адреса выставления счета. Если нет подходящего адреса, введите новый адрес для выставления счета. Если выбранным способом оплаты является "Pay with Purchase Order" («Оплата по Заказу на Приобретение»), то контактное лицо и адрес для выставления счета в заказе должны совпадать с контактным лицом и адресом в приложенном заказе на приобретение.
- Method of Payment (Способ Оплаты).** Чтобы выбрать способ Оплаты, нажмите на кнопку "Edit" («Редактировать») (например, Credit Card (Кредитная Карта), Purchase Order (Заказ на Приобретение), Invoice (Счет-фактура) или POEF (Форма Исключения для Заказа на Приобретение)).
  - Примечание. Доступные способы оплаты могут отличаться в зависимости от страны (Заказы применительно к некоторым странам могут приниматься с использованием подписанный Формы Исключения для Заказа на Приобретение, если недоступен Заказ на Приобретение).
  - Примечание. По умолчанию Автоматическое Продление Услуг Технической Поддержки будет установлено в значение "Pay by Invoice" («Оплата по Счету-фактуре»). Как вариант, укажите другой способ оплаты (Credit Card (Кредитная Карта), Purchase Order (Заказ на Приобретение)) не позднее чем за 32 дня до даты начала Продления Услуг Технической Поддержки.
- Terms and Conditions (Условия и Положения).** Для продолжения оформления покупки перейдите по ссылке "Terms and Conditions" («Условия и Положения») в нижней части страницы,

просмотрите и примите их, установив флажок в поле “I accept the **Terms and Conditions**” («Я принимаю Условия и Положения»).

- **Соглашение об Услугах Технической Поддержки Программного Обеспечения Oracle Hospitality и Retail (TSSA).** В настоящем Соглашении об Услугах содержатся условия и положения, выполнение которых необходимо для непосредственного продления услуг технической поддержки для программ и (или) оборудования Оракл. Соглашение необходимо, когда Вы впервые продлеваете услуги технической поддержки в Оракл. Для продолжения оформления покупки нажмите “**Service Agreement**” («Соглашение об Услугах»), просмотрите и примите условия, установив флажок в поле “I accept the **Service Agreement**” («Я принимаю Соглашение об Услугах»). Принятие TSSA необходимо только при первом продлении Ваших Услуг Технической Поддержки в Оракл.
- **Place Order (Оформление Заказа).** Убедитесь, что заказ оформлен верно, и нажмите “**Place Order**” («Оформить Заказ»).

## Подтверждение Принятия Продления Услуг Технической Поддержки

Система отобразит сообщение с предложением подтвердить оформление заказа.

The screenshot shows the Oracle Support Services Dashboard. At the top, a message says: "Your Order has been placed. Thank you for renewing support." Below this, a note says: "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." A callout box highlights this note with the text: "Отображение сообщения с предложением подтвердить заказ." The dashboard includes sections for Support Services (with a Support Service Number and a 1-year renewal), Billing (with an envelope icon and Accounts Payable information), and Payment (with a credit card icon).

Принятое продление переместится в раздел “History” («История»), и в Центре Обработки Сообщений Oracle Store будет зарегистрировано электронное сообщение Магазина с подтверждением.

На Главной Странице нажмите “View Details” («Просмотреть Подробнее»), чтобы просмотреть Продления Услуг Технической Поддержки, которые ожидают действий, а также принятые или заказанные. Перейдите в раздел “History” («История»), выберите Продление Услуг Технической Поддержки, которое хотите просмотреть, а затем откройте вкладку “Messages” («Сообщения»). Чтобы отобразить подробную информацию об электронном письме с принятием заказа, нажмите на ссылку “Your Oracle Support Service Renewal – Accepted” («Ваше Продление Услуг Технической Поддержки от Оракл. Принятые»).

[Support Service Details](#) [Messages](#) [Terms](#)

### Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [REDACTED] Status: Accepted 19-DE

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

Чтобы отобразить подробную информацию об электронном письме с принятием заказа, откройте вкладку "Messages" («Сообщения»), а затем сообщение "Your Oracle Support Service Renewal – Accepted" («Ваше Продление Услуг Технической Поддержки от Оракл. Принятые»).

## Проверка Автоматического Продления в отношении Продлений Услуг Технической Поддержки

Со страницы **Ожидящих Продлений Услуг Технической Поддержки** можно выбрать Продления Услуг Технической Поддержки со способом продления "Auto Renew" («Автоматическое Продление»). Вам не нужно проверять или добавлять в Корзину Продлений Услуг Технической Поддержки.

[ORACLE Store](#) [Browse Products](#) [Your Account](#) [Pending Support Service Renewals](#)

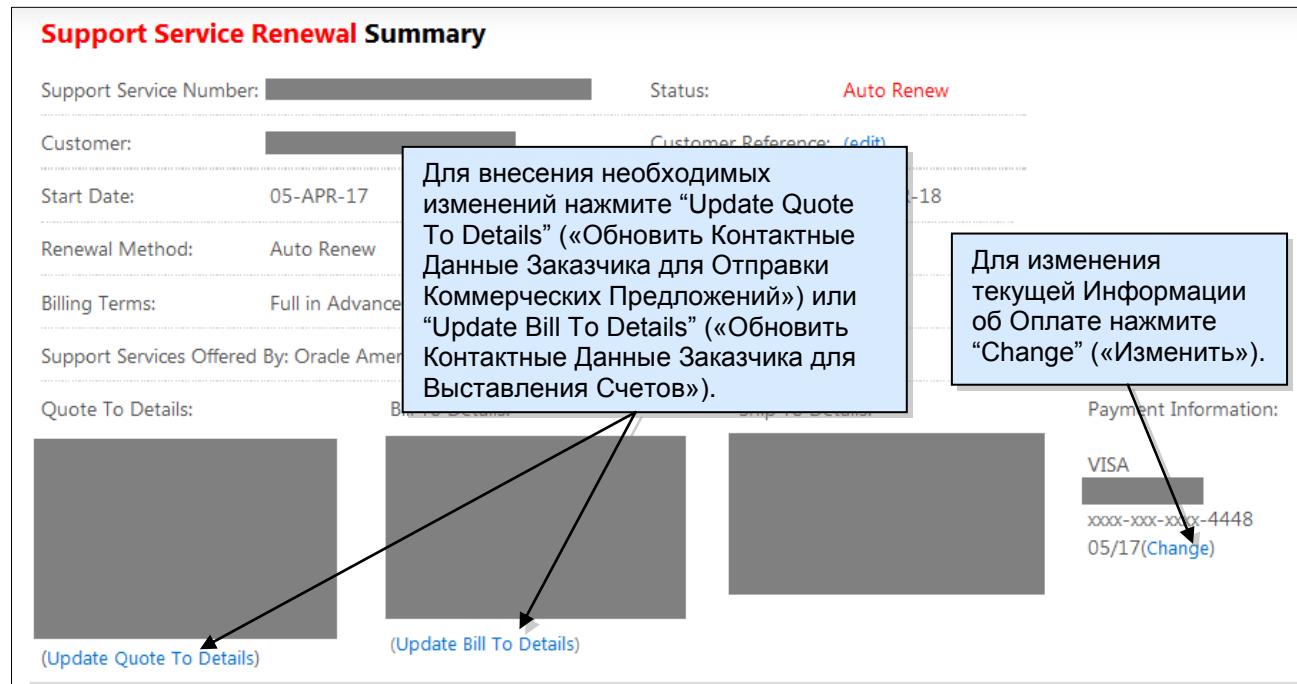
### Pending Support Service Renewals

Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

	Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44	Annual
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew <span style="color: red;">Not compatible with cart</span>	US\$3,239.13	Auto Renew

Нажмите на "Auto Renew" («Автоматическое Продление») нужного Продления Услуг Технической Поддержки, чтобы просмотреть подробные сведения.

Отобразятся подробные сведения о Продлении Услуг Технической Поддержки. Переходя по соответствующим ссылкам, можно обновить подробные сведения "Customer Reference" («Ссылка на Заказчика»), "Quote To" («Контактные Данные Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений») и "Bill To" («Контактные Данные Заказчика для Выставления Счетов»). После просмотра "Payment Information" («Информации об Оплате») для обновления способа оплаты нажмите "Change" («Изменить»).



Обновить информацию о продлениях с параметром "Auto Renew" («Автоматическое Продление») можно не позднее чем за тридцать два дня до даты начала предоставления услуг; после этой даты продление будет заблокировано и его будет невозможно отредактировать. За тридцать дней до даты начала предоставления услуг будет автоматически создан заказ на продление.

## Вариант Продления Услуг Технической Поддержки на Несколько Лет

Для некоторых Продлений Услуг Технической Поддержки теперь можно увеличить срок Технической Поддержки с одного года до трех лет непосредственно в Oracle Store. Приобретение услуг технической поддержки на несколько лет дает преимущество в виде фиксированной цены на техническую поддержку без возможности изменения и снижения административных затрат, участвующих в процессе годовых закупок.

Возможность продления на несколько лет в настоящее время ограничена Продлениями Услуг Технической Поддержки, которые включают в себя техническую поддержку Базы Данных Оракл Oracle Database, Database Enterprise Edition Options и продуктов Database Enterprise Management (при покупке с Базой Данных Оракл в рамках одного заказа) и Платежи за Техническую Поддержку которых составляют менее 50,000 долл. США в год.

Как указано в Политиках в отношении Технической Поддержки, Платежи за Техническую Поддержку подлежат выплате в полном объеме авансом за период предоставления услуг технической поддержки; после оформления Ваш заказ на услуги технической поддержки не подлежит отмене, и уплаченные суммы не возвращаются.

Продления Услуг Технической Поддержки, к которым применимо продление на несколько лет, будут отмечены флагками на странице **Ожидящих Продления Услуг Технической Поддержки** для обозначения доступности варианта продления на несколько лет.

В поле “Save up to” («Экономия до») указана сумма, которая будет сэкономлена за три года.

Нажмите на ссылку “Request Quote” («Запрос Цены»), чтобы запросить ценовое предложение в отношении нескольких лет у Вашего Представителя по Продажам Услуг Технической Поддержки.

Напишите пояснение объемом не более 1,800 знаков, для чего необходимо ценовое предложение в отношении нескольких лет, и нажмите “Send” («Отправить»), чтобы создать электронное письмо, которое будет перенаправлено Вашему Представителю по Продажам Услуг Технической Поддержки.

После отправки запроса ценового предложения в отношении нескольких лет статус изменится на “Pending Multi-Year Assistance” («Ожидающее Помощи по Запросу Варианта Предоставления Услуг на Несколько Лет»), и, как только Ваш Представитель по Продажам Услуг Технической Поддержки Оракл обновит Продление Услуг Технической Поддержки в Oracle Store, можно будет просмотреть и принять Продление Услуг Технической Поддержки.

# Дополнительные Функции Магазина

## Доступ к Заказу на Продление Услуг Технической Поддержки

После входа в Oracle Store с использованием Вашей учетной записи единой регистрации сотрудники Вашей организации, выполняющие функции Участников или Наблюдателей (см. «Предоставление Общего Доступа к Продлению Услуг Технической Поддержки»), теперь смогут скачивать копию заказа, который отражает информацию, отображаемую в Магазине.

Ваш Заказ содержит подробную информацию о Ваших Продлениях Услуг Технической Поддержки.

К Заказу можно перейти по ссылке “Ordering Document” («Заказ»), содержащейся на следующих страницах:

- Pending Support Service Renewals (Ожидавшие Продления Услуг Технической Поддержки)
- Support Service Renewal Summary (Сводный Отчет по Продлению Услуг Технической Поддержки)
- Saved Cart (Сохраненная Корзина)
- Checkout (Проверить)

ORACLE Store    Browse Products    Hi, Your Account    Search    Cart

Your Account > Support Services Dashboard > Pending Support Service Renewals

### Pending Support Service Renewals

Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

	Support Service Number	Customer	
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Customer Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: <a href="#">(edit)</a> <b>Ordering Document</b> 	 Download  Add to Cart  Checkout
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: <a href="#">(edit)</a> <b>Ordering Document</b> 	 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 <a href="#">Request Quote</a>
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: <a href="#">(edit)</a> <b>Ordering Document</b>  	US\$2,138.44 Annual US\$3,239.13 Auto Renew

1 - 3

 Share  Update Quote To Details  Add to Cart  Checkout

## Доступа к Принятым или Будущим Продлениям Услуг Технической Поддержки

После входа в систему с [Главной Страницы Oracle Store](#) Вы можете оценить Продления Услуг Технической Поддержки, которые были приняты или заказаны, а также будущие Продления.

Hi, [REDACTED] Your Account

Pending Support Service Renewals

History

Pending and History View

Future Support Service Renewals

Support Service Sharing

View Details >

Нажмите на кнопку “Your Account” («Ваша Учетная Запись»), затем выберите раздел “Support Services” («Услуги Технической Поддержки»), чтобы просмотреть варианты доступа к “Pending” («Ожидаящим»), принятым (“History” («История»)) и “Future” («Будущим») Продлениям Услуг Технической Поддержки.

## Доступ к Панели Управления

На странице **Панели Управления** (выберите “Your Account” («Ваша Учетная Запись») под своим именем) можно быстро перейти к Вашей информации, Вашим Продлениям Услуг Технической Поддержки и Рекламным Акциям.

Reminders

A support service renewal will expire in 342 days.  
You have 3 pending support service renewals.

View Details >

Информация Профиля.

Your Profile

Personal Information

Addresses

Last Login: 04/26/2016

Дата Последнего Входа.

Saved Carts

You do not have any Saved Carts.

Сохраненные Корзины.

Orders

You do not have any Orders.

Заказы.

Support Services

Dashboard

Pending

Pending and History View

History

Future

Share Lists

Cloud Services

You do not have any Cloud

Information about Support Services:

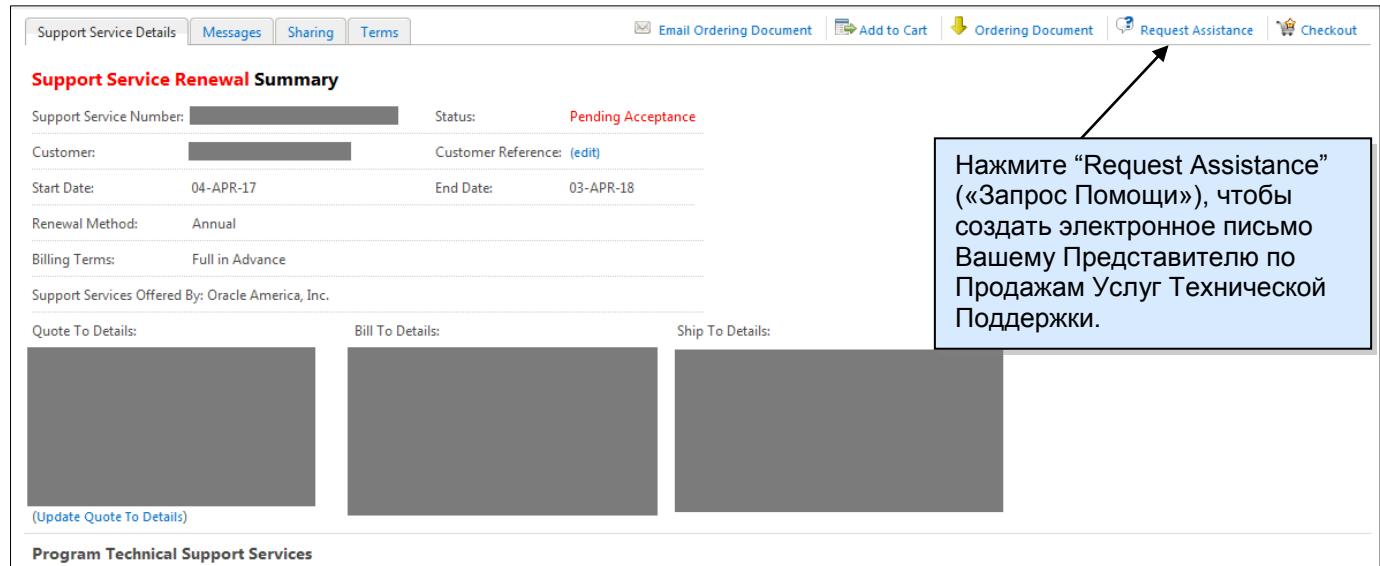
просмотр “Pending” («Ожидаящие»), “History” («История»), “Future” («Будущие») и “Share Lists” («Общие») и т. п.

Payment Center

Manage Credit Cards

## Запрос Помощи по Вопросам Продления Услуг Технической Поддержки

Вы можете запросить помощь по вопросам Ожидаемых и Будущих Продлений Услуг Технической Поддержки. Выберите из перечня Продление Услуг Технической Поддержки, которое хотите просмотреть. Если у Вас есть вопросы по Продлению Услуг Технической Поддержки, перейдите по ссылке "Request Assistance" («Запрос Помощи»). Ваш запрос будет перенаправлен Вашему Представителю по Продажам Услуг Технической Поддержки Оракл, и Вы получите электронное подтверждение Вашего запроса о помощи.



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

**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] (Update Quote To Details)

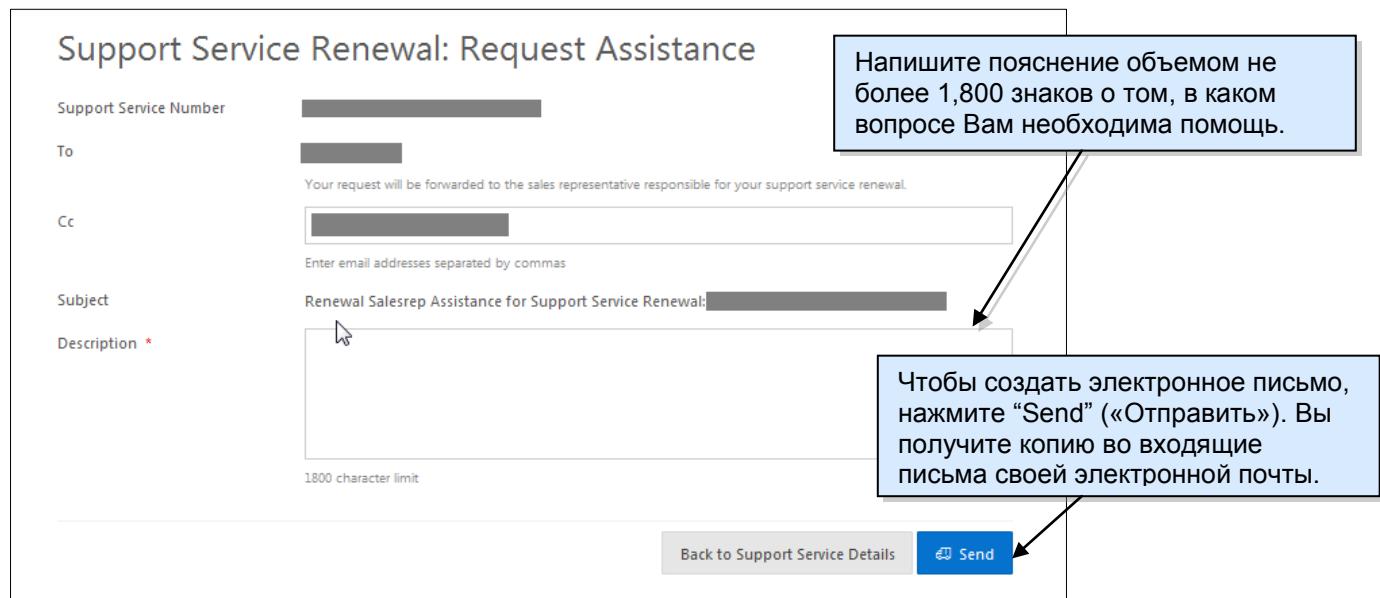
Bill To Details: [REDACTED]

Ship To Details: [REDACTED]

Program Technical Support Services

Нажмите "Request Assistance" («Запрос Помощи»), чтобы создать электронное письмо Вашему Представителю по Продажам Услуг Технической Поддержки.

Появится форма для ввода текста Вашего запроса о помощи.



Support Service Renewal: Request Assistance

Support Service Number: [REDACTED]

To: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

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

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

Description \*

1800 character limit

Напишите пояснение объемом не более 1,800 знаков о том, в каком вопросе Вам необходима помощь.

Чтобы создать электронное письмо, нажмите "Send" («Отправить»). Вы получите копию во входящие письма своей электронной почты.

Back to Support Service Details | Send

## Предоставление Общего Доступа к Продлению Услуг Технической Поддержки

Благодаря Предоставлению Общего Доступа к Продлению Услуг Технической Поддержки можно добавлять нескольких пользователей для совместной работы над Продлением Услуг Технической Поддержки.

Вы можете предоставить общий доступ к Вашему Продлению Услуг Технической Поддержки дополнительным пользователям, присвоив функции Участника или Наблюдателя на основании необходимого доступа:

**Функции “Participant” («Участника»):** Просмотр, Принятие и Запрос о Помощи

Функции “Viewer” («Наблюдателя»): Просмотр и Запрос о Помощи

(Примечание. Адрес электронной почты добавляемого пользователя должен быть в том же домене.)

На странице **Сводного Отчета по Продлению Услуг Технической Поддержки** перейдите на вкладку **“Sharing”** («Общий доступ»).

Support Service Details Messages Sharing **Terms**

### 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.

**User and Share Lists**

This Support Service Renewal has not been shared.

**Add User or List**

Нажмите на кнопку “Add User or List” («Добавить Пользователя или Список») для доступа к разделу “Share Support Services” («Общий Доступ к Услугам Технической Поддержки»).

## Обновление Контактных Данных Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений

Можно изменить право собственности для Ожидящих Продления Услуг Технической Поддержки. На странице перечня **Ожидящих Продления Услуг Технической Поддержки** нажмите “Update Quote To Details” («Обновить Контактные Данные Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений»).

The screenshot shows a table of pending support service renewals. Each row contains a checkbox, a support service number, a customer name, and details about the renewal term and status. A callout box highlights the 'Update Quote To Details' button at the bottom of the page.

	Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
<input type="checkbox"/>	[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
<input type="checkbox"/>	[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

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Чтобы обновить Контактные Данные Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений по какому-либо Продлению Услуг Технической Поддержки, необходимо предоставить следующую информацию о Контактных Данных Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений:

- Имя
- Фамилия
- Адрес электронной почты (обязательно в том же домене)
- Адрес
- Телефон

При изменении Контактных Данных Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений из первоначальной учетной записи в Магазине будет удалено Продление Услуг Технической Поддержки будет удалено.

## Обновление Поля Ссылки на Заказчика

Поле “Customer Reference” («Ссылка на Заказчика») можно использовать для целей внутреннего отслеживания.

На странице **Сводного Отчета по Продлению Услуг Технической Поддержки** нажмите на “Customer Reference” («Ссылка на Заказчика»).

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

### 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]

For the "Customer Reference" field, a callout box with the text: "Для перехода к информации о Ссылке на Заказчика нажмите "Edit" («Редактировать»)."

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

### Support Service Renewal Summary

#### Change Customer Reference

Support Service Number: [REDACTED]

Customer: [REDACTED]

Start Date: 04-APR-17

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Quote To Details: [REDACTED]

Customer Reference: [REDACTED]

For the "Customer Reference" field, a callout box with the text: "Для завершения создания записи "Customer Reference" («Ссылка на Заказчика») нажмите на кнопку "Submit" («Отправить»)."

Cancel    Submit

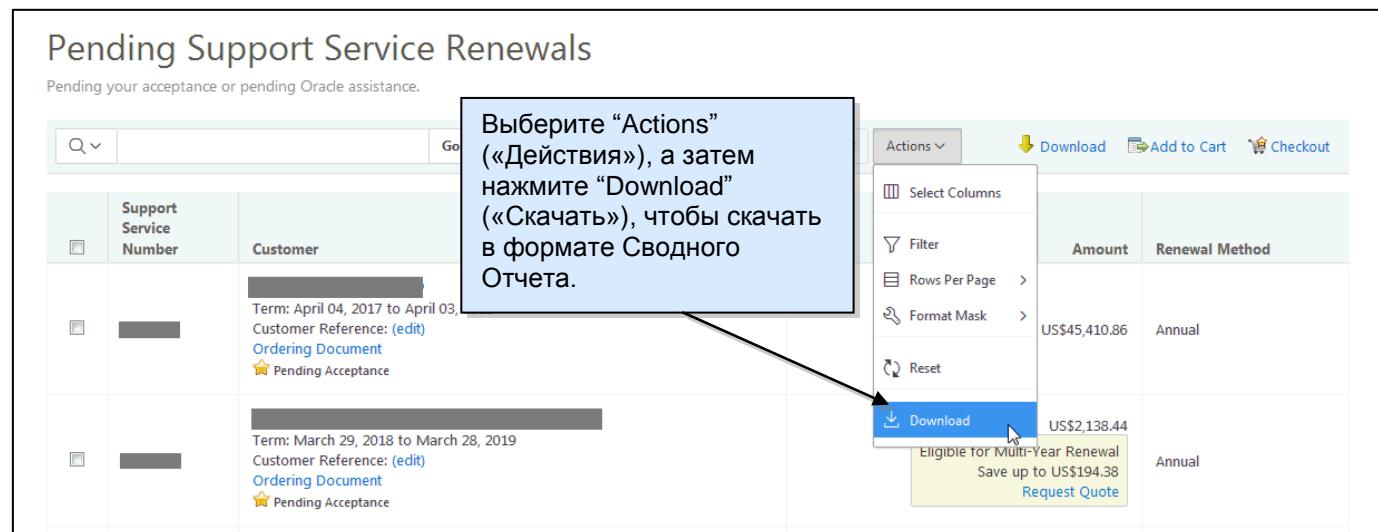
## Скачивание Сведений о Продлении Услуг Технической Поддержки

### Скачивание в Стандартном Формате CSV:

Можно скачивать информацию (не более 10,000 строк), касающуюся Ваших Продлений Услуг Технической Поддержки, в файл формата CSV.

### Скачивание Сводного Отчета:

Сводный Отчет можно найти, выбрав функцию “Download” («Скачать») в меню “Actions” («Действия») на следующих экранах (к скачанным данным применяются любые фильтры страницы): Pending Support Service Renewals (Ожидающие Продления Услуг Технической Поддержки), History (История), Pending and History View (Просмотр Ожидаемых Продлений и Истории), Future (Будущее), а также в Saved Carts (Сохраненных Корзинах) и на странице “Active Cart” («Активная Корзина») (для всех Продлений Услуг Технической Поддержки в этой корзине).



The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page. The main table lists two support service renewals. A callout box with a blue border and white text points to the 'Actions' dropdown menu. The text inside the box reads: 'Выберите “Actions” («Действия»), а затем нажмите “Download” («Скачать»), чтобы скачать в формате Сводного Отчета.' (Select 'Actions' («Actions»), then click 'Download' («Download») to download in the format of a Summary Report.)

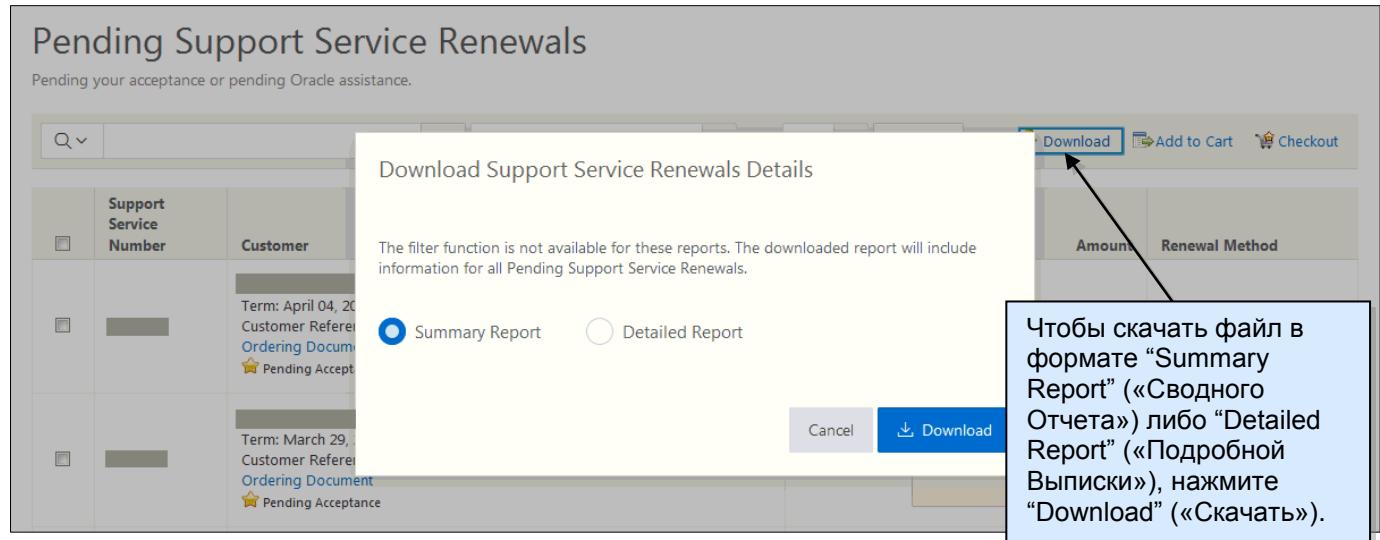
The 'Actions' dropdown menu is open, showing options: 'Select Columns', 'Filter', 'Rows Per Page', 'Format Mask', 'Reset', and 'Download'. The 'Download' option is highlighted with a blue background and a cursor arrow pointing to it. A tooltip for 'Download' says: 'Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote'.

	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	Annual

Сводный Отчет также можно найти по ссылке “Download” («Скачать») на странице Ожидаемых Продлений Услуг Технической Поддержки. К скачанной информации (без ограничения по строкам) в этих отчетах не применяются никакие фильтры страниц. Ссылку “Download” («Скачать») можно найти в правой части экрана.

### Скачивание Подробной Выписки:

Подробную Выписку можно найти только по ссылке “Download” («Скачать») на экране Ожидаемых Продлений Услуг Технической Поддержки.



Сводный Отчет содержит следующие поля:	Подробная Выписка содержит следующие поля:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Support Service Number (Номер Договора на Услуги Поддержки)</li> <li>Customer (Заказчик)</li> <li>End User (Конечный Пользователь)</li> <li>Start Date и End Date (Дата Начала Предоставления Услуг и Дата Окончания Предоставления Услуг)</li> <li>PO Number (Номер Заказа на Приобретение) (только для загрузки с экранов “History” («История») и “Pending and History View” («Просмотр Ожидавших Продления и Истории»))</li> <li>Customer Reference (Ссылка на Заказчика)</li> <li>Support Service Notes (Примечания в отношении Технической Поддержки), если применимо</li> <li>Currency (Валюта)</li> <li>Amount (Сумма)</li> <li>Quote To Contact (Контактные Данные Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений)</li> <li>SSO Username (Имя Пользователя при Единой Регистрации)</li> <li>Status (Статус)</li> <li>Saved Cart (Сохраненная Корзина)</li> <li>Renewal Method (Способ Продления Услуг)</li> <li>Number of Sharers (Количество Пользователей с Общим Доступом)</li> <li>Last Updated by Username (Последние Обновления по Имени Пользователя)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Support Service Number (Номер Договора на Услуги Поддержки)</li> <li>Customer (Заказчик)</li> <li>End User (Конечный Пользователь)</li> <li>Start Date и End Date (Дата Начала Предоставления Услуг и Дата Окончания Предоставления Услуг)</li> <li>Service Level (Уровень Обслуживания)</li> <li>Product (Продукт)</li> <li>Support Identifier/CSI Number (Идентификатор / Идентификационный Номер Технической Поддержки)</li> <li>Instance Number (Номер Экземпляра)</li> <li>Quantity (Количество)</li> <li>Serial Number (Серийный Номер)</li> <li>Installed At (Установлено в)</li> <li>Sales Order Number (Номер Заказа на Продажу)</li> <li>PO Number (Номер Заказа на Приобретение) (только для загрузки с экранов “History” («История») и “Pending and History View” («Просмотр Ожидавших Продления и Истории»))</li> <li>Customer Reference (Ссылка на Заказчика)</li> <li>Support Service Notes (Примечания в отношении Технической Поддержки), если применимо</li> <li>Currency (Валюта)</li> <li>Amount (Сумма)</li> <li>Quote To Contact (Контактные Данные Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений)</li> <li>SSO Username (Имя Пользователя при Единой Регистрации)</li> <li>Status (Статус)</li> <li>Saved Cart (Сохраненная Корзина)</li> </ul>

- Renewal Method (Способ Продления Услуг)
- Number of Sharers (Количество Пользователей с Общим Доступом)
- Last Updated by Username (Последние Обновления по Имени Пользователя)

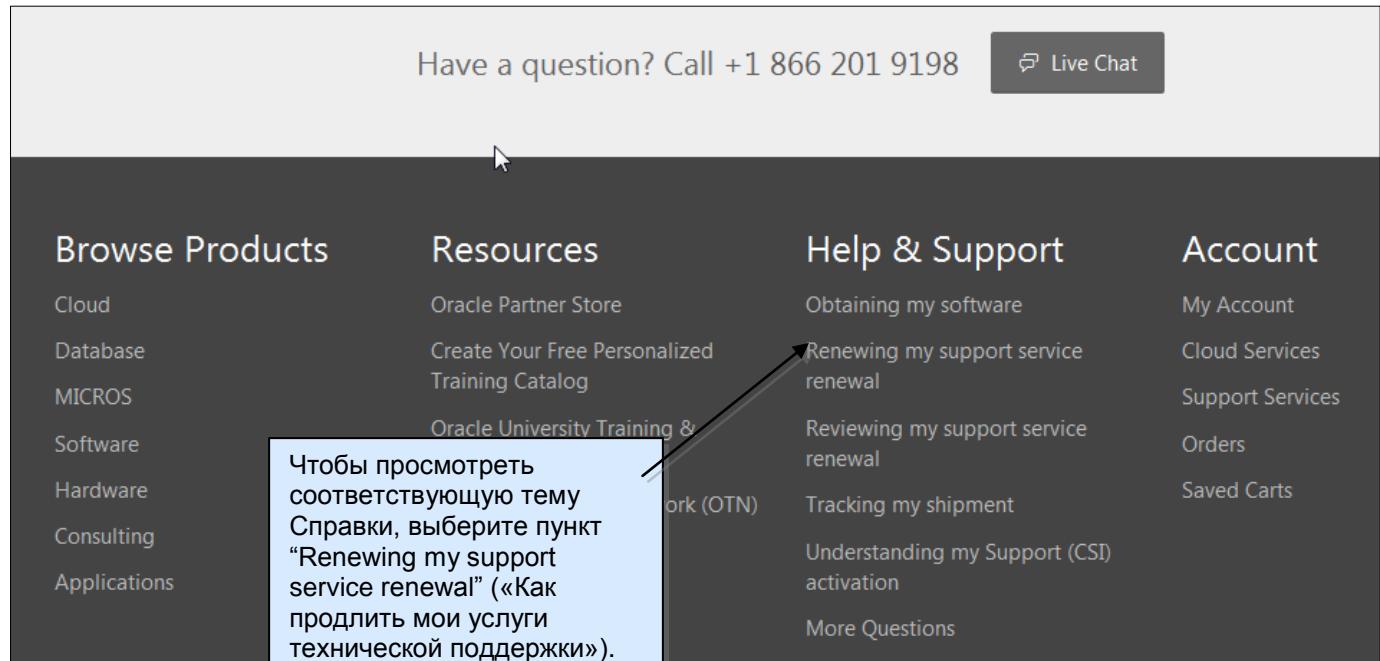
## Поиск Услуг Поддержки по Номеру Заказа на Приобретение

Найти принятые Продления Услуг Технической Поддержки можно по номеру Заказа на Приобретение на страницах **“History”** («История») и **“Pending and History View”** («Просмотр Ожидающих Продления и Истории»). В раскрывающемся списке **“Actions”** («Действия») выберите функцию **“Filter”** («Фильтр»). В разделе **“Column”** («По столбцам») выберите значение **“PO Number”** («Номер Заказа на Приобретение»). В строку **“Expression”** («Выражение») введите нужный Номер Заказа на Приобретение.

The screenshot shows the 'Support Service Renewals History' page. At the top, there is a search bar, a 'Go' button, a 'Rows' dropdown set to 15, and an 'Actions' button. A blue callout box points to the 'Actions' button with the text: 'В меню “Actions” («Действия») выберите функцию “Filter” («Фильтр»). В разделе “Column” («По столбцам») выберите значение “PO Number” («Номер Заказа на Приобретение»).'. Below the actions button is a 'Filter' dialog box. The 'Filter Type' section has 'Column' selected. The 'Column' dropdown is set to 'PO Number', the 'Operator' dropdown is set to '=', and the 'Expression' field is empty. At the bottom of the dialog are 'Cancel' and 'Apply' buttons. The main table below the filter dialog has columns: Support Service Number, Customer, End User, and Status. The first row of the table is partially visible, showing a Support Service Number (redacted), a Customer name (redacted), an End User name (redacted), and a Status of '19-'.

## Темы Справки о Доступе

Вы также можете посетить страницу [Справки о продлении услуг технической поддержки](#) в Oracle Store в нижней части экрана.



Have a question? Call +1 866 201 9198 [Live Chat](#)

**Browse Products**

- Cloud
- Database
- MICROS
- Software
- Hardware
- Consulting
- Applications

**Resources**

- Oracle Partner Store
- Create Your Free Personalized Training Catalog
- Oracle University Training & Work (OTN)

**Help & Support**

- Obtaining my software
- Renewing my support service renewal
- Reviewing my support service renewal
- Tracking my shipment
- Understanding my Support (CSI) activation
- More Questions

**Account**

- My Account
- Cloud Services
- Support Services
- Orders
- Saved Carts

Чтобы просмотреть соответствующую тему Справки, выберите пункт “Renewing my support service renewal” («Как продлить мои услуги технической поддержки»).



Руководство Пользователя: Продление Услуг Технической Поддержки в Oracle Store  
Июль 2016 г.

Корпорация Оракл  
Глобальная штаб-квартира  
500 Oracle Parkway  
Redwood Shores, CA 94065  
США

Для запросов со всего мира:  
Тел.: +1.650.506.7000  
Факс: +1.650.506.7200

[oracle.com/store](http://oracle.com/store)



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

© Оракл и (или) ее аффилированные компании, 2016. Все права защищены.

Настоящий документ предоставляется исключительно в информационных целях, и его содержание может меняться без уведомления. Настоящий документ может содержать ошибки, и на него не распространяются никакие гарантии или условия, выраженные устно или предусмотренные законодательством, включая подразумеваемые гарантии и условия товарной пригодности или пригодности для конкретной цели. Мы отрицаем какую бы то ни было ответственность в отношении настоящего документа. Настоящий документ не создает также никаких договорных обязательств ни прямого, ни косвенного. Настоящий документ не может быть воспроизведен или передан в любом виде или любым способом, электронным или физическим, для любой цели без нашего предварительного письменного разрешения.

Oracle и Java являются зарегистрированными товарными знаками Оракл и (или) ее аффилированных компаний. Другие названия могут быть товарными знаками их соответствующих владельцев.

Intel и Intel Xeon являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Intel. Все товарные знаки SPARC используются по лицензии и являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации SPARC International, Inc. AMD, Opteron, логотип AMD и логотип AMD являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками Opteron Advanced Micro Devices. UNIX является зарегистрированным товарным знаком The Open Group.

**Integrated Cloud Applications & Platform Services**