



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.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,

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 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 ▾

[Create Store Profile](#)

Введите необходимую информацию и нажмите “Create Store Profile” («Создать Профиль в Магазине»).

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

Теперь у Вас есть возможность перейти к Продлениям 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 logo, a 'Store' label, a 'Browse Products' dropdown menu, a user account link ('Hi, [redacted] Your Account'), a search icon, and a shopping cart icon. Below the navigation bar, a notification banner states: 'A support service renewal is past due by 118 days. You have 4 pending support service renewals.' A callout box with a blue background and a black border points to the word 'pending' in this notification. The callout box contains the text: 'Нажмите на ссылку “pending support service renewals” («ожидающие продления услуги технической поддержки»), чтобы просмотреть Продления Услуг Технической Поддержки, ожидающие выполнения действий.' The main content area features the 'Oracle Cloud' logo, a descriptive paragraph about Oracle technology, and a 'Learn More' button. On the right side, there is a 3D graphic of white cubes floating within a blue cloud shape.

ORACLE Store Browse Products

Hi, [redacted] Your Account

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

Oracle Cloud

World-class Oracle technology stack combined with enterprise cloud delivery helps customers achieve excellence and business performance.

Learn More

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

Отображение перечня **Ожидающих Продления Услуг Технической Поддержки** выполняется следующим образом.

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

1. Primary Report Rows: 15 Actions

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 or 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 Renewal ⚠ Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

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

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

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: [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

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

Billing

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

Payment

Purchase Order PO Number: 123456
File: Oracle_PO-1234.pdf

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

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

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 Исклучения для Заказа на Приобретение)).
 - Примечание. Доступные способы оплаты могут отличаться в зависимости от страны (Заказы применительно к некоторым странам могут приниматься с использованием подписанной Формы Исклучения 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.

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

US\$2,076.16
US\$0.00
Total: US\$2,076.16

Billing

Accounts Payable*: [redacted]

Payment

Support Services Dashboard

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-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

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. Принятое»).

Проверка Автоматического Продления в отношении Продлений Услуг Технической Поддержки

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

ORACLE Store
Browse Products

Hi [REDACTED] Your Account

Your Account
Support Services Dashboard
Pending Support Service Renewals

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	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

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

Share
Update Quote To Details
Add to Cart
Checkout

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»).

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 Amer

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

Bill To Details: [Redacted] [\(Update Bill To Details\)](#)

Payment Information: VISA [Redacted] [\(Change\)](#)

Для внесения необходимых изменений нажмите “Update Quote To Details” («Обновить Контактные Данные Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений») или “Update Bill To Details” («Обновить Контактные Данные Заказчика для Выставления Счетов»).

Для изменения текущей Информации об Оплате 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 флажками на странице **Ожидающих Продления Услуг Технической Поддержки** для обозначения доступности варианта продления на несколько лет.

ORACLE Store [Browse Products](#) Hi [Name] Your Account [Search](#) [Cart](#)

[Home](#) > [Your Account](#) > [Support Services Dashboard](#) > [Pending Support Service Renewals](#)

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
[Redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance
[Redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance
[Redacted]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with

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.

1 - 3

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

Support Service Renewal: Request Quote

Support Service Number: [Redacted]

To: [Redacted]

Cc: [Redacted]

Subject: Multiyear Renewal requested for Oracle Support Service Renewal [Redacted]

Description *

1800 character limit

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

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 (Ожидающие 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 [User Name] | Your Account

Your Account > Support Services Dashboard > Pending Support Service Renewals

Pending Support Service Renewals

Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Go 1. Primary Report Rows 15 Actions

Download Add to Cart Checkout

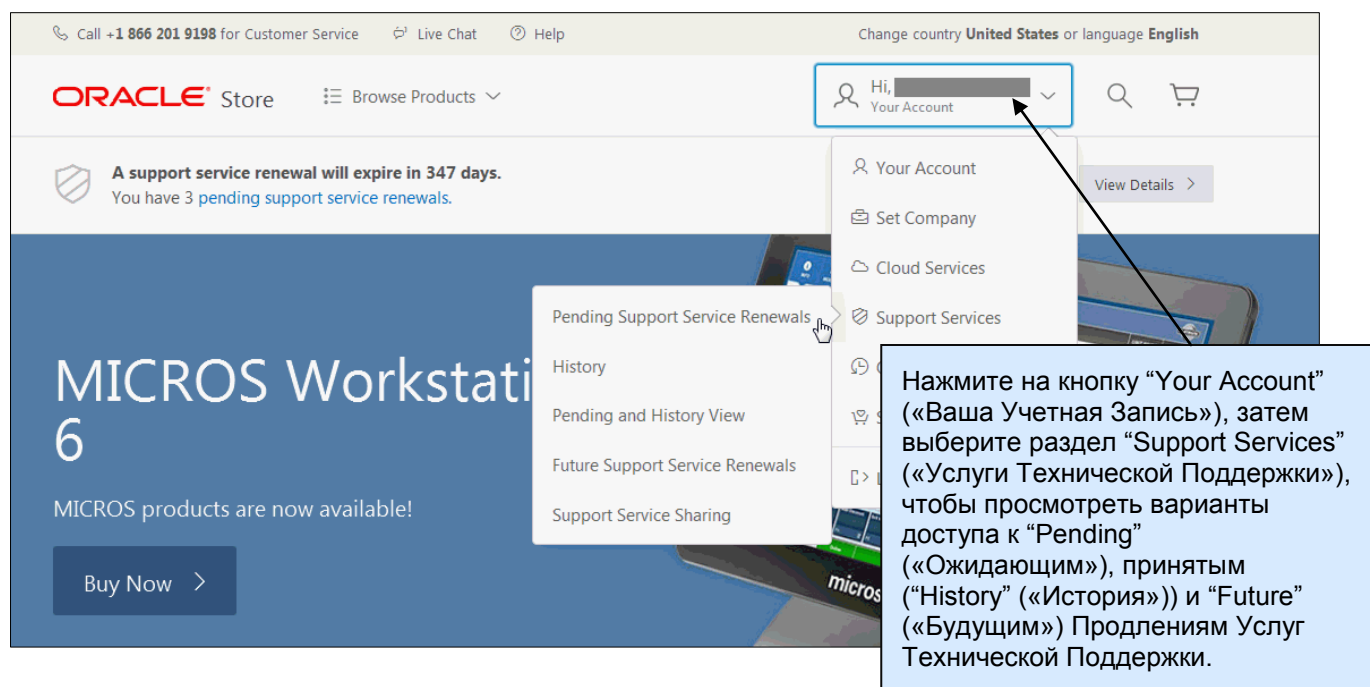
Support Service Number	Customer		
[Redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance		
[Redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year 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

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

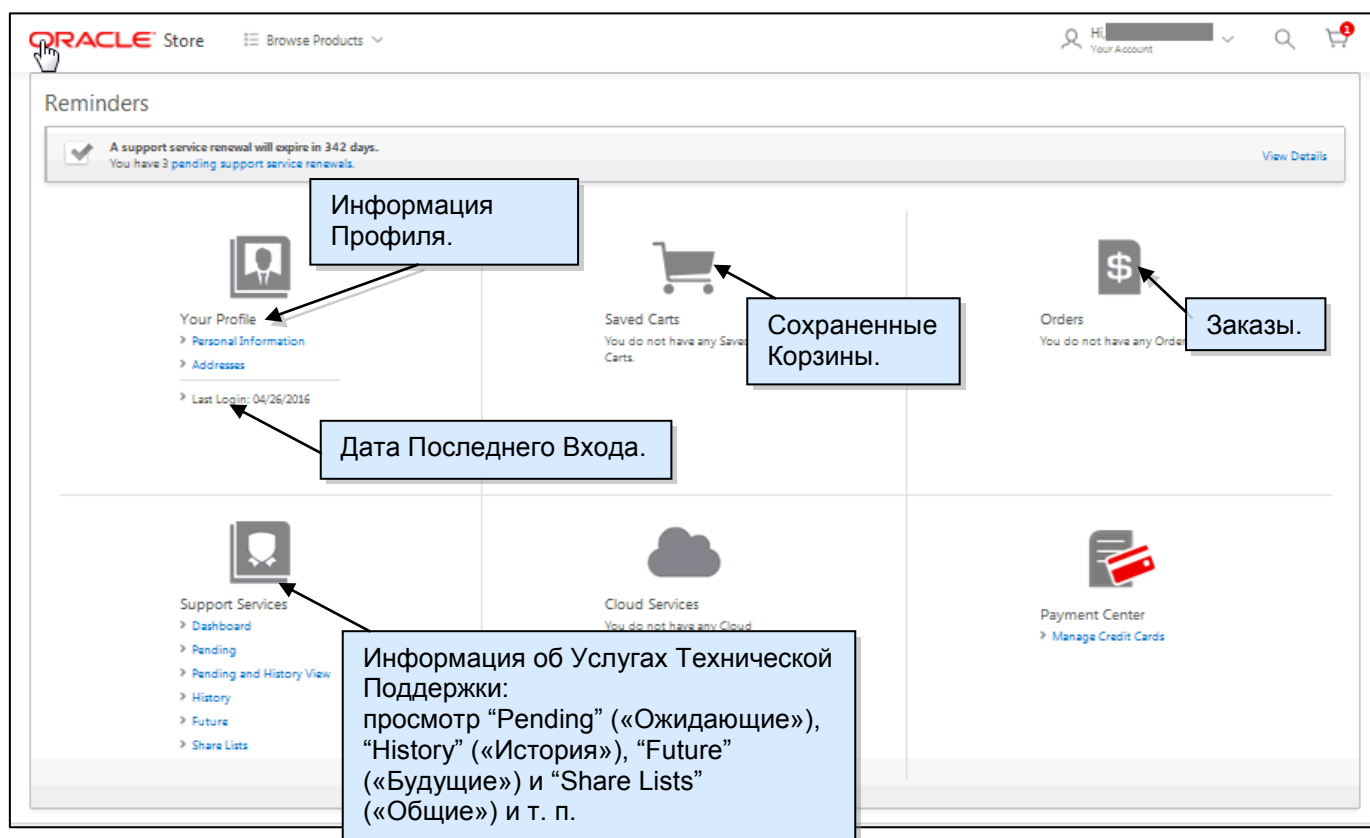
Доступа к Принятым или Будущим Продлениям Услуг Технической Поддержки

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.



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.



Запрос Помощи по Вопросам Продления Услуг Технической Поддержки

Вы можете запросить помощь по вопросам Ожидающих 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 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](#)

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]

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 *

1800 character limit

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

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.

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»).

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. The 'Sharing' tab is selected. A callout box with a blue background and black text says: "Нажмите на кнопку “Add User or List” («Добавить Пользователя или Список») для доступа к разделу “Share Support Services” («Общий Доступ к Услугам Технической Поддержки»)." An arrow points from this box to the 'Add User or List' button at the bottom right of the page.

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](#)

The screenshot shows the 'Share Support Services' page. A callout box with a blue background and black text says: "Введите данные о пользователях, отметьте флажком функции и нажмите на кнопку “Share” («Общий Доступ»)." An arrow points from this box to the 'Share' button at the bottom right of the page.

Share Support Services

Share the following support service renewals: [redacted]

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.

Email Address	Role	Share List	Role
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Participant <input type="checkbox"/> Viewer		

[Cancel](#) [Share](#)

Обновление Контактных Данных Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений

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

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 Renew Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Чтобы внести любые изменения в отношении права собственности Продления Услуг Технической Поддержки, нажмите “Update Quote To Details” («Обновить Контактные Данные Заказчика для Отправки Коммерческих Предложений»).

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: Bill To Details: Ship To Details:

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]

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:

Change Customer Reference

Support Service Number: [Redacted]

Customer Reference:

Cancel Submit

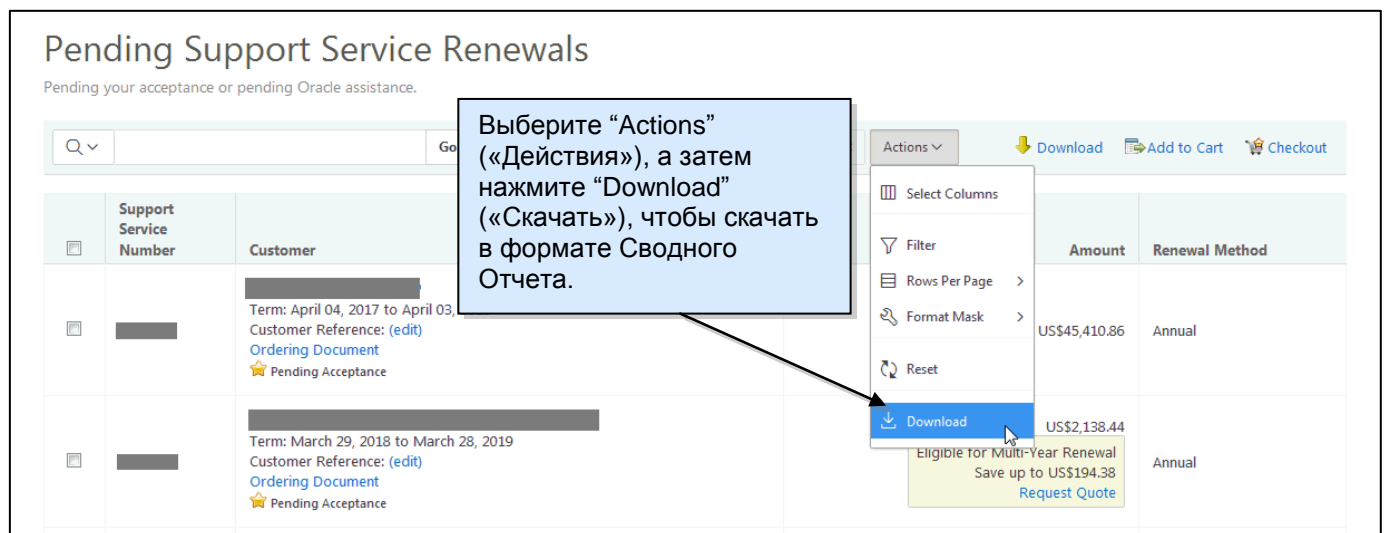
Скачивание Сведений о Продлении Услуг Технической Поддержки

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 Услуги Технической Поддержки), History (История), Pending and History View (Просмотр Ожидающих Продления и Истории), Future (Будущие), а также в Saved Carts (Сохраненных Корзинах) и на странице “Active Cart” («Активная Корзина») (для всех Продлений Услуг Технической Поддержки в этой корзине).



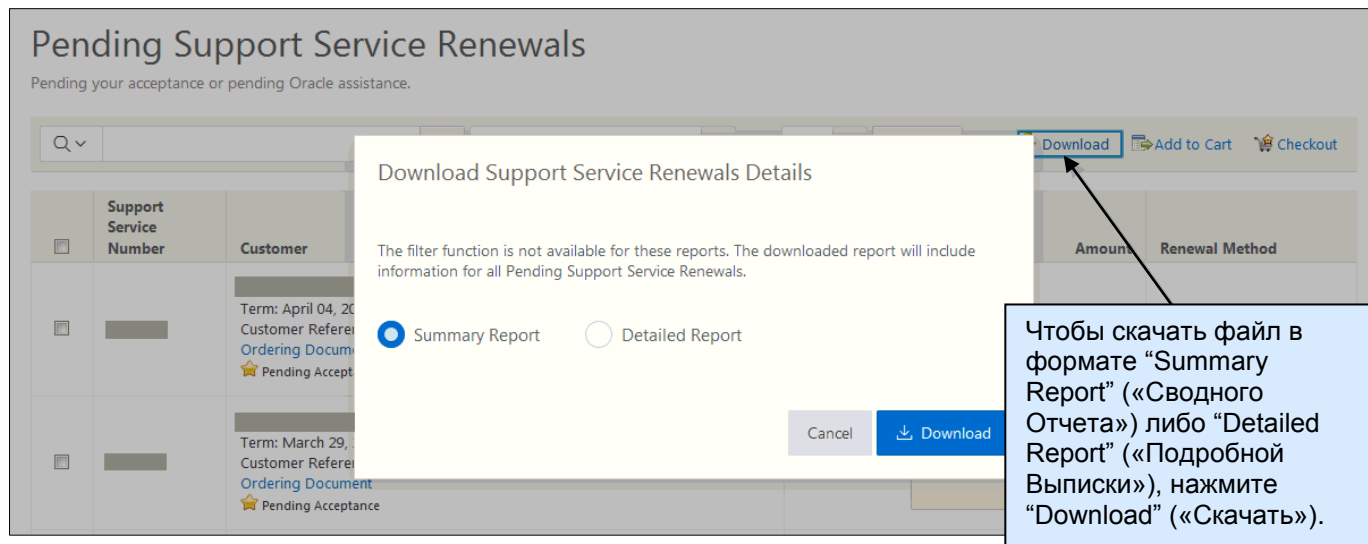
Выберите “Actions” («Действия»), а затем нажмите “Download” («Скачать»), чтобы скачать в формате Сводного Отчета.

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	Annual

Сводный Отчет также можно найти по ссылке “Download” («Скачать») на странице Ожидающих Продления 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 Ожидающих Продления Услуг Технической Поддержки.



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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

В меню **“Actions”** («Действия») выберите функцию **“Filter”** («Фильтр»). В разделе **“Column”** («По столбцам») выберите значение **“PO Number”** («Номер Заказа на Приобретение»).

Support Service Renewals History
Accepted or cancelled.

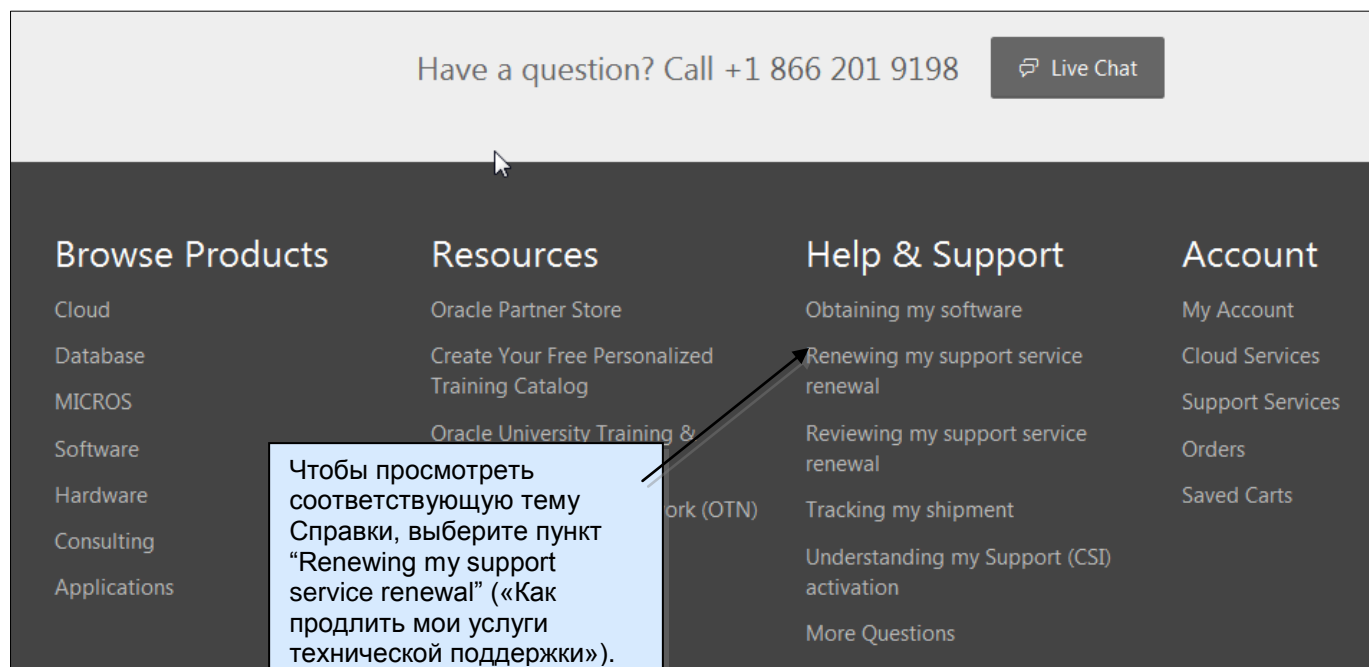
Search: [Q] Go Rows: 15 Actions

Support Service Number	Customer	End User	Status	Start Date	End Date	Amount	Terms	Renewal 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

Filter
Filter Type: ☒ Column ☐ Row
Column: PO Number Operator: = Expression: [REDACTED]
Cancel Apply

Темы Справки о Доступе

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



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



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 прямо, ни косвенно. 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