



Uživatelská příručka: Obnovení služeb podpory v obchodě Oracle Store

Obsah

Obnovení služeb podpory v obchodě Oracle Store	3
Ušetřete čas, obnovte online	3
Přístup a přijetí obnovení služeb podpory.....	4
Přístup k obnovení služeb podpory prostřednictvím připomenutí obnovení.....	4
Přístup k obnovení služeb podpory prostřednictvím obchodu Oracle Store	5
Přijetí obnovení služeb podpory.....	8
Potvrzení přijetí obnovení služeb podpory.....	9
Ověření automatického obnovení služeb podpory.....	10
Možnost víceletého obnovení služeb podpory	11
Doplňkové funkce obchodu.....	13
Přístup k objednávkovému dokumentu obnovení služeb podpory.....	13
Přístup k přijatému nebo budoucímu obnovení služeb podpory	13
Přístup k vašemu řídicímu panelu.....	14
Požádání o pomoc při obnovení služeb podpory	15
Sdílení obnovení služeb podpory.....	15
Aktualizace podrobností cenové nabídky	17
Aktualizace pole Reference zákazníka	18
Stažení podrobností o obnovení služeb podpory.....	19
Vyhledávání služeb podpory podle čísla nákupní objednávky	20
Přístup k tématům nápovědy	21

Obnovení služeb podpory v obchodě Oracle Store

Ušetřete čas, obnovte online

Zde je pět skvělých důvodů, proč se připojit k mnoha tisícům zákazníků společnosti Oracle, kteří již přešli na online obnovu prostřednictvím obchodu Oracle Store:



1. **Snadné přihlášení:** Aktivace obchodu Oracle Store je rychlé, bezplatné a bezpečné.
2. **Přístup kdykoli:** Probíhající, minulé a budoucí obnovení služeb podpory můžete vidět online 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
3. **Jednoduchá správa:** Můžete snadno spravovat a sdílet obnovení služeb podpory v rámci vaší organizace.
4. **Úspora času:** Obnovení online pomocí několika málo kliknutí, použití řady možností platby.
5. **Průběžná pomoc:** K dispozici je vám váš prodejce podpory Oracle, aby vám poskytl pomoc.

Přístup a přijetí obnovení služeb podpory

Přístup k obnovení služeb podpory prostřednictvím připomenutí obnovení

120 dnů před ukončením platnosti vašeho **obnovení služeb podpory** vám bude zaslán e-mail s oznámením, že **obnovení služeb podpory** čeká na vaše přijetí v obchodě Oracle Store. E-mail s oznámením bude obsahovat vaše **uživatelské jméno** (uživatelské jméno je vaše e-mailová adresa) a **adresu URL** odkazující na:

- Rychlé zaplacení obnovení
- Správu obnovení
- Vhodné zvýšení úrovně

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.jsp> 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,

Budete vyzváni k ověření vašeho **uživatelského jména a hesla**. Pokud jste své heslo zapomněli, lze [vytvořit nové](#).

Poznámka pro první přístup

Pokud se do obchodu Oracle Store přihlašujete poprvé, klikněte na odkaz My Profile [Reset](#) Password (Vytvořit nové heslo pro můj profil), které naleznete v zaslaném e-mailovém oznámení, a zadejte uživatelské jméno (vaši e-mailovou adresu), které je v něm rovněž uvedeno.

Na e-mailovou adresu přidruženou k vašemu účtu bude zaslán e-mail s pokyny pro vytvoření vašeho nového hesla. Po kliknutí na odkaz „Reset Password“ (Vytvořit nové heslo) v e-mailu budete vyzváni k vytvoření nového hesla.

Poté se přihlaste do obchodu Oracle Store a vyplňte registrační formulář, který obsahuje předem vyplněné informace týkající se vašeho účtu, čímž vytvoříte svůj profil v obchodu 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 

Zadejte požadované informace a klikněte na tlačítko „Create Store Profile“ (Vytvořit profil v obchodu Store).

Po dokončení profilu v obchodu Oracle Store budete přesměrováni na domovskou stránku obchodu Oracle Store. Nyní byste měli mít přístup k obnovení služeb podpory společnosti Oracle.

Pokud máte jakékoli dotazy nebo problémy týkající se vašeho účtu Oracle, navštivte [Často kladené dotazy o účtu Oracle](#).

Přístup k obnovení služeb podpory prostřednictvím obchodu Oracle Store

Případně můžete také po přihlášení získat přístup k obnovení služeb podpory na [domovské stránce obchodu Oracle Store](#).

The screenshot shows the Oracle Store homepage. At the top, there's a navigation bar with the Oracle logo, 'Store', and a 'Browse Products' dropdown. On the right, there's a user account section with 'Hi, [redacted]' and '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.' with a 'View Details' button. The main content area features a large 'Oracle Cloud' heading and a description: 'World-class Oracle technology stack combined with Oracle's enterprise cloud delivery helps customers achieve operational excellence and business performance.' Below this is a 'Learn More' button. A blue callout box points to the 'pending support service renewals' link in the notification banner, containing the text: 'Chcete-li zobrazit obnovení služeb podpory čekající na akci, klikněte na tlačítko „Pending support service renewals“ (Probíhající obnovení služeb podpory).'

Následně se zobrazí seznam probíhajících obnovení služeb podpory.

The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page. The breadcrumb trail is: 'Your Account > Support Services Dashboard > Pending Support Service Renewals'. The page title is 'Pending Support Service Renewals' with a subtitle 'Pending your acceptance or pending Oracle assistance.' Below the title is a search bar and a 'Go' button. There are also links for 'Download', 'Add to Cart', and 'Checkout'. A table lists the renewals with columns: 'Support Service Number', 'Customer', 'Amount', and 'Renewal Method'. The first row shows a renewal for 'Term: April 04, 2017 to April 03, 2018' with an amount of 'US\$45,410.86' and 'Annual' renewal method. A blue callout box points to the 'Support Service Number' column, containing the text: 'Chcete-li zkontrolovat podrobnosti, klikněte na obnovení služeb podpory.' The second row shows a renewal for 'Term: March 29, 2018 to March 28, 2019' with an amount of 'US\$2,138.44' and 'Annual' renewal method. The third row shows a renewal for 'Term: April 05, 2017 to April 04, 2018' with an amount of 'US\$3,239.13' and 'Auto Renew' renewal method. At the bottom right, there are buttons for '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

Na seznamu „Pending support service renewals“ (Probíhající obnovení služeb podpory) klikněte na číslo obnovení služeb podpory, které byste chtěli zkontrolovat. Zobrazí se následující podrobnosti o obnovení služeb podpory.

[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

Budete-li připraveni pokračovat, klikněte na tlačítko „Checkout“ (Pokladna).

Budete-li připraveni pokračovat, klikněte na tlačítko „Checkout“ (Pokladna).

Přijetí obnovení služeb podpory

Nyní můžete **potvrdit a odeslat objednávku**.

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

Chcete-li změnit fakturační kontakt nebo adresu, klikněte na tlačítko „Edit“ (Upravit).

Billing

Chcete-li vybrat způsob platby, klikněte na tlačítko „Edit“ (Upravit).

Payment

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

Zaškrtněte políčko na znamení, že přijímáte podmínky (a případně smlouvu o poskytování služeb).

Kliknutím přijmete objednávku na obnovení služeb podpory.

☐ I accept the Terms and Conditions

Place Order

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

Na stránce **Confirm and Place Your Order** (Potvrdit a odeslat objednávku) budete vedeni následujícími kroky:

- **Fakturace:** Chcete-li aktualizovat/změnit fakturační kontakt nebo adresu, klikněte na tlačítko „Edit“ (Upravit). Pokud odpovídající adresa neexistuje, můžete zadat novou fakturační adresu. Pokud je jako způsob platby vybrána možnost „Pay with Purchase Order“ (Zaplatit nákupní objednávkou), měl by se fakturační kontakt a adresa shodovat s údaji na příložené nákupní objednávce.
- **Způsob platby:** Chcete-li vybrat způsob platby (např. kreditní kartou, nákupní objednávkou, fakturou nebo POEF), klikněte na tlačítko „Edit“ (Upravit).
 - Poznámka: Dostupné způsoby platby se mohou lišit podle země (objednávky pro některé země mohou být přijaty pomocí podepsaného formuláře o osvobození od nákupní objednávky, pokud není nákupní objednávka k dispozici).
 - Poznámka: Automatické obnovení služeb podpory bude ve výchozím nastavení „Pay by Invoice“ (Zaplatit fakturou). Volitelně můžete až do 32 dnů od data zahájení obnovení služeb podpory zadat jiný způsob platby (kreditní kartou, nákupní objednávkou).
- **Podmínky:** Kontrolu podmínek provedete kliknutím na odkaz „Terms and Conditions“ (Podmínky) v dolní části stránky, a aby se mohlo pokračovat v nákupu, zaškrtněte políčko „I accept the Terms and Conditions“ (Přijímám podmínky).
- **Smlouva o poskytování služeb technické podpory Oracle pro oblasti ubytování a maloobchodu (Oracle Hospitality and Retail Technical Support Services Agreement (TSSA)):** Tato smlouva o poskytování služeb obsahuje podmínky nezbytné pro usnadnění přímého obnovení programové a/nebo hardwarové technické podpory služeb společností Oracle a je vyžadována pro vaše první obnovení u společnosti Oracle. Kontrolu smlouvy o poskytování služeb provedete kliknutím na odkaz „Service

Agreement“, a aby se mohlo pokračovat v nákupu, zaškrtněte políčko „I accept the **Service Agreement**“ (Přijímám smlouvu o poskytování služeb). Přijetí smlouvy o poskytování služeb technické podpory je vyžadováno pouze při prvním obnovení vašich služeb podpory u společnosti Oracle.

- **Odeslání objednávky:** Zkontrolujte přesnost objednávky, a až budete připraveni, klikněte na „Place Order“ (Odeslat objednávku).

Potvrzení přijetí obnovení služeb podpory

Systém zobrazí zprávu s potvrzením dokončení objednávky.

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

Zobrazí se zpráva s potvrzením objednávky.

Přijaté obnovení se přesune do části History (Historie) a e-mail s přijetím od obchodu Store bude zaznamenán ve středisku zpráv obchodu Oracle Store.

Na domovské stránce klikněte na tlačítko „View Details“ (Zobrazit podrobnosti) a zobrazte obnovení služeb podpory, která čekají na akci nebo která byla přijata/rezervována. Vyberte možnost „History“ (Historie), klikněte na obnovení služeb podpory, které chcete zkontrolovat, a poté na záložku „Messages“ (Zprávy). Klikněte na odkaz „Your Oracle Support Service Renewal – Accepted“ (Vaše obnovení služeb podpory společnosti Oracle – přijato) a zobrazte podrobnosti o e-mailu s přijetím.

[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

Klikněte na záložku „Messages“ (Zprávy) a na zprávu „Your Oracle Support Service Renewal – Accepted“ (Vaše obnovení služeb podpory společnosti Oracle – přijato), čímž zobrazíte podrobnosti o e-mailu s přijetím.

Ověření automatického obnovení služeb podpory

Na stránce **Pending support service renewals** (Probíhající obnovení služeb podpory) můžete vybrat způsob obnovení služeb podpory pomocí možnosti „Auto Renew“ (Automatické obnovení). Nemusíte jít k pokladně ani přidávat obnovení služeb podpory do košíku.

ORACLE Store

Browse Products

Hi [redacted]

Search

Cart

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

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 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

Chcete-li zkontrolovat podrobnosti, klikněte na možnost „Auto Renew“ (Automatické obnovení) u obnovení služeb podpory.

Zobrazí se podrobnosti o obnovení služeb podpory. Kliknutím na příslušné odkazy můžete aktualizovat údaje „Customer Reference“ (Reference zákazníka), „Quote To“ (Cenová nabídka) a „Bill To“ (Fakturace). Až zkontrolujete část „Payment Information“ (Informace o platbě), můžete kliknout na tlačítko „Change“ (Změnit) pro aktualizaci způsobu platby.

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] XXXX-XXXX-XXXX-4448 05/17([Change](#))

Callout 1: Požadované změny provedete kliknutím na tlačítko „Update Quote To Details“ (Aktualizace podrobností cenové nabídky) nebo „Update Bill To Details“ (Aktualizace podrobností fakturace).

Callout 2: Chcete-li změnit aktuální údaje v části „Payment Information“ (Informace o platbě), klikněte na tlačítko „Change“ (Změnit).

Informace o obnovení pomocí možnosti „Auto Renew“ (Automatické obnovení) lze aktualizovat až třicet dva dny před datem zahájení. Po tomto datu bude obnovení uzamčeno a nebude ho možné upravovat. Obnovení bude automaticky rezervováno třicet dva dny před datem zahájení.

Možnost víceletého obnovení služeb podpory

V případě některých obnovení služeb podpory můžete nyní prodloužit časové období vaší podpory od jednoho roku do tří let přímo na stránkách obchodu Oracle Store. Zakoupení víceletých služeb podpory vám dává výhodu platit váš poplatek za podporu stálou paušální cenou a snižuje administrativní náklady spojené s každoročním nákupním procesem.

Víceletá možnost je v současné době omezena na obnovení služeb podpory, které zahrnují podporu databáze Oracle, options databáze Enterprise Edition a produkty databáze Enterprise Management (pokud byly zakoupeny s databází Oracle ve stejném objednávkovém dokumentu), a u nichž jsou poplatky za podporu menší než 50 000 USD za rok.

Jak je uvedeno v zásadách technické podpory, jsou poplatky za technickou podporu splatné v plné výši ještě před obdobím podpory, a po odeslání je vaše objednávka na služby technické podpory nezrušitelná a zaplacené částky jsou nevratné.

Za účelem identifikace dostupnosti možnosti víceletého obnovení bude obnovení služeb podpory mající nárok na víceleté obnovení označeno na stránce probíhajících obnovení služeb podpory příznakem.

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	Customer Reference	Ordering Document	Status	Price	Renewal Type
[]	[]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018	[] (edit)	[]	Pending Acceptance		
[]	[]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019	[] (edit)	[]	Pending Acceptance	US\$2,138.44	Annual
[]	[]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018	[] (edit)	[]	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

Po odeslání vaší žádosti o víceletou cenovou nabídku se stav změní na „Pending Multi-Year Assistance“ (í Víceletá nabídka se připravuje) a obnovení služeb podpory si budete moci zkontrolovat a přijmout ihned poté, co váš prodejce podpory Oracle provede aktualizaci obnovení služeb podpory v obchodě Oracle Store.

Doplňkové funkce obchodu

Přístup k objednávkovému dokumentu obnovení služeb podpory

Členové vaší organizace v roli účastníka nebo diváka (viz Sdílení obnovení služeb podpory) budou mít po přihlášení do obchodu Oracle Store pomocí účtu pro jednotné přihlášení nyní přístup k objednávkovému dokumentu, který odráží informace zobrazené v obchodě, a možnost si stáhnout jeho kopii.

Objednávkový dokument vám poskytne podrobné informace o vašich obnoveních služeb podpory.

Objednávkový dokument je dostupný po kliknutí na odkaz „Ordering Document“ (Objednávkový dokument) na následujících stránkách:

- „Pending Support Service Renewals“ (Probíhající obnovení služeb podpory)
- „Support Service Renewal Summary“ (Souhrn obnovení služeb podpory)
- „Saved Cart“ (Uložený košík)
- „Checkout“ (Pokladna)

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	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

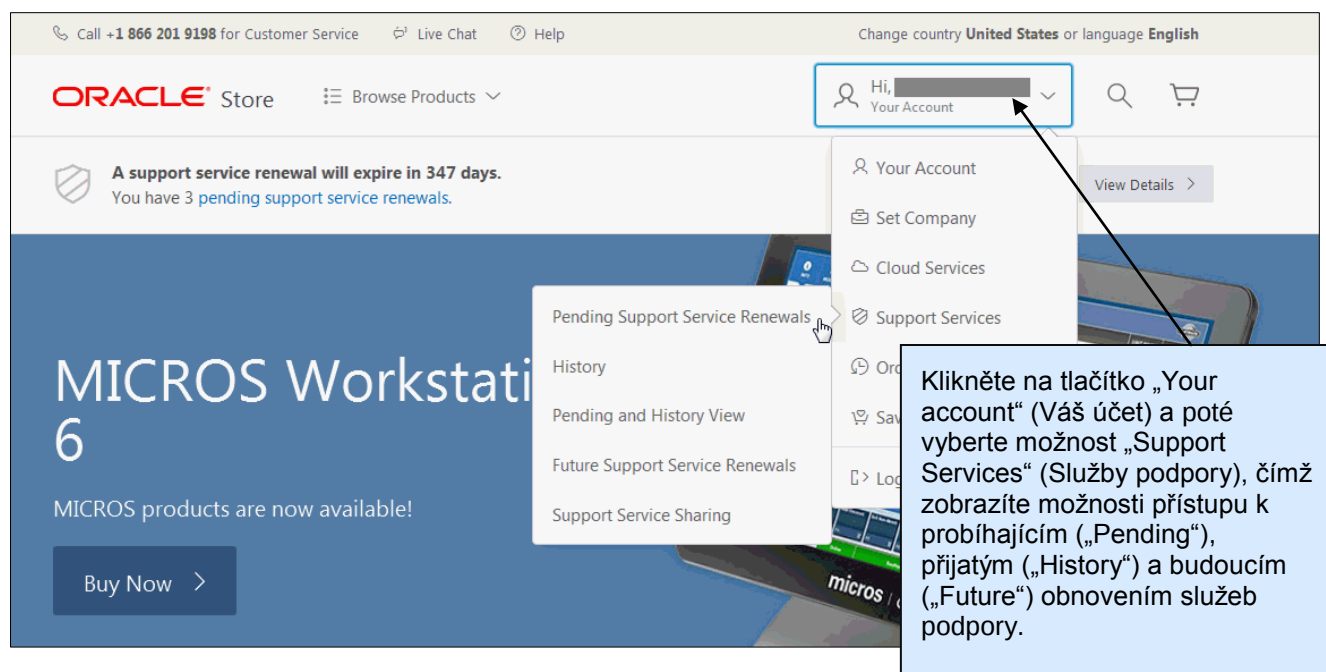
1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Chcete-li získat přístup a/nebo stáhnout svůj objednávkový dokument na obnovení služeb podpory, klikněte na odkaz „Ordering Document“ (Objednávkový dokument) a postupujte podle pokynů.

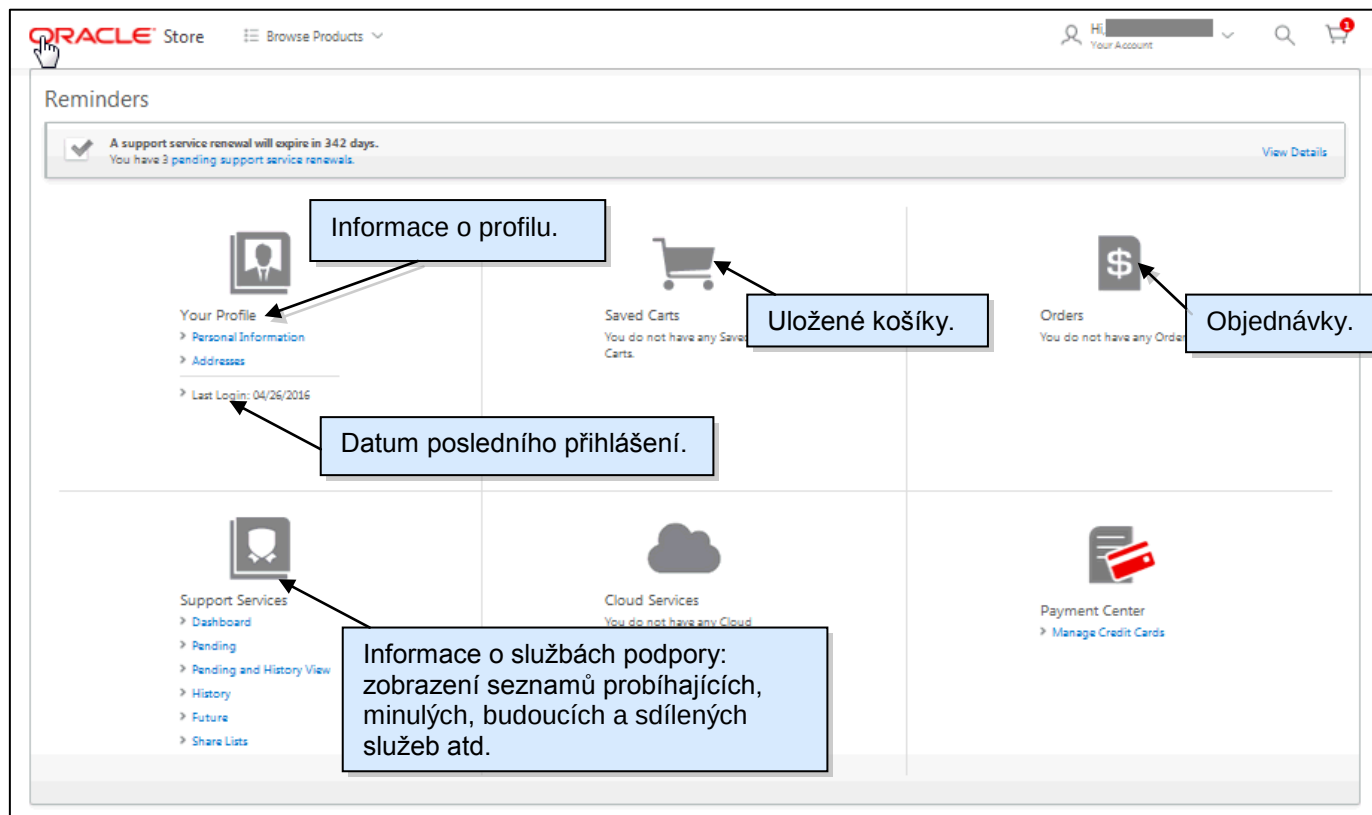
Přístup k přijatému nebo budoucímu obnovení služeb podpory

Po přihlášení můžete získat přístup k obnovení služeb podpory, které bylo přijato/rezervováno a budoucímu obnovení na [domovské stránce obchodu Oracle Store](#).



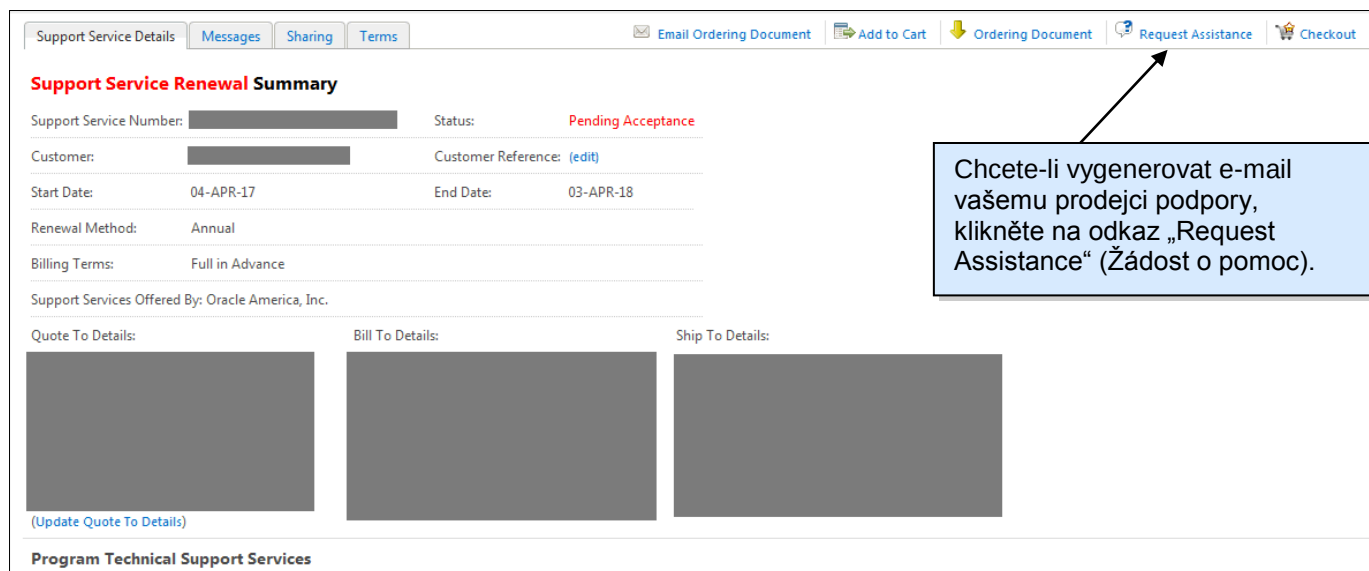
Přístup k vašemu řídicímu panelu

Váš **řídicí panel** (vyberte možnost „Váš účet“ u vašeho jména) poskytuje rychlý a snadný přístup k informacím o vašem obnovení služeb podpory a zvýšení úrovně.



Požádání o pomoc při obnovení služeb podpory

U probíhajících a budoucích obnovení služeb podpory můžete požádat o pomoc. Na seznamu klikněte na obnovení služeb podpory, které chcete zkontrolovat. Máte-li otázky týkající se vašeho obnovení služeb podpory, klikněte na odkaz „Request Assistance“ (Žádost o pomoc). Vaše žádost o bude přeměřována na vašeho prodejce podpory Oracle a e-mailem obdržíte potvrzení o vaší žádosti o pomoc.



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.

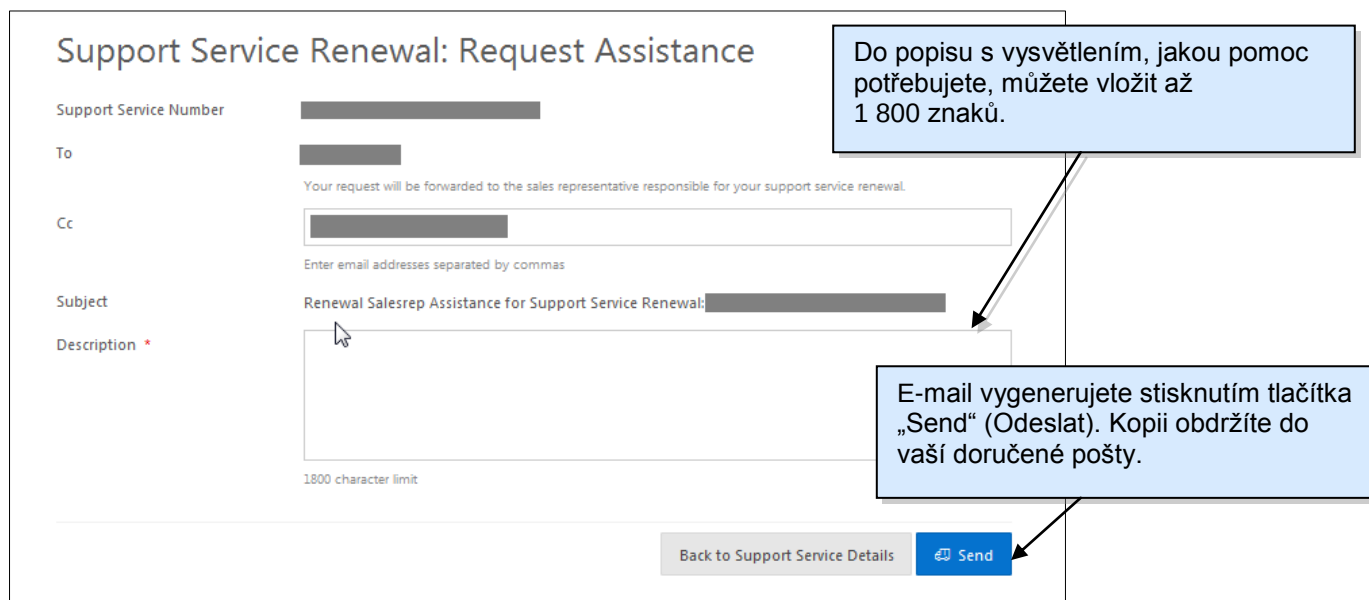
Quote To Details: [redacted] Bill To Details: [redacted] Ship To Details: [redacted]

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

Program Technical Support Services

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

Budete vyzváni k zadání textu vaší žádosti o pomoc.



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 * [text area]

1800 character limit

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

Sdílení obnovení služeb podpory

Sdílení obnovení služeb podpory umožňuje přidat více uživatelů, aby se podíleli na obnovení služeb podpory.

Obnovení služeb podpory můžete sdílet s dalšími uživateli, kteří jsou v závislosti na požadovaném přístupu buď v roli účastníka nebo v roli diváka:

Role účastníka: může zobrazovat, **přijímat** a žádat o pomoc

Role diváka: může zobrazovat a žádat o pomoc

(Poznámka: Přidaný uživatel musí být ve stejné e-mailové doméně.)

Na stránce **Support Service Renewal Summary** (Souhrn obnovení služeb podpory) přejděte do záložky „**Sharing**“ (Sdílení).

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. The 'Sharing' tab is selected. The page displays details for a support service renewal, including the status 'Pending Acceptance'. A callout box with a blue background and black text points to the 'Add User or List' button at the bottom right. The text in the callout box reads: 'Kliknutím na tlačítko „Add User or List“ (Přidat uživatele nebo seznam) získáte přístup do části „Share Support Services“ (Sdílet služby podpory).'

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

The screenshot shows the 'Share Support Services' page. It contains a table for adding users and share lists. A callout box with a blue background and black text points to the 'Share' button at the bottom right. The text in the callout box reads: 'Zadejte podrobnosti o uživateli, zaškrtněte políčko role a klikněte na tlačítko „Share“ (Sdílet).'

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
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		

Cancel Share

Aktualizace podrobností cenové nabídky

U probíhajících obnovení služeb podpory můžete změnit vlastnictví.

Na stránce **Pending Support Service Renewals** (Probíhající obnovení služeb podpory) klikněte na tlačítko „Update Quote To Details“ (Aktualizace podrobností cenové nabídky).

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

Search: [] Go 1 Primary Report Rows: 15 Actions: [v] 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

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Chcete-li provést jakékoli změny vlastnictví, klikněte na tlačítko „Update Quote To Details“ (Aktualizace podrobností cenové nabídky).

Pro aktualizaci podrobností cenové nabídky musí být pro novou cenovou nabídku uvedeny následující kontaktní informace:

- Jméno
- Příjmení
- E-mailová adresa (musí být ve stejné doméně)
- Adresa
- Telefon

Změna kontaktních informací odebere obnovení služeb podpory z původního účtu obchodu.

Aktualizace pole Reference zákazníka

Pole „Customer Reference“ (Reference zákazníka) lze použít pro vaše interní účely sledování.

Na stránce **Support Service Renewal Summary** (Souhrn obnovení služeb podpory) klikněte na tlačítko „Customer Reference“ (Reference zákazníka).

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, there are links for 'Add to Cart', 'Ordering Document', 'Request Assistance', and 'Checkout'. Below these, there is a link for 'Email Ordering Document'. 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, there are three sections: 'Quote To Details:', 'Bill To Details:', and 'Ship To Details:', each with a corresponding redacted box. A blue callout box with an arrow pointing to the '(edit)' link contains the text: 'Chcete-li zadat informace do referencí zákazníka, klikněte na odkaz „Edit“ (Upravit).'

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

- Support Service Number:** [Redacted]
- Customer Reference:** [Empty text box]

At the bottom of the dialog box, there are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. A blue callout box with an arrow pointing to the 'Submit' button contains the text: 'Chcete-li vyplnit pole „Customer Reference“ (Reference zákazníka), klikněte na tlačítko „Submit“ (Odeslat).'

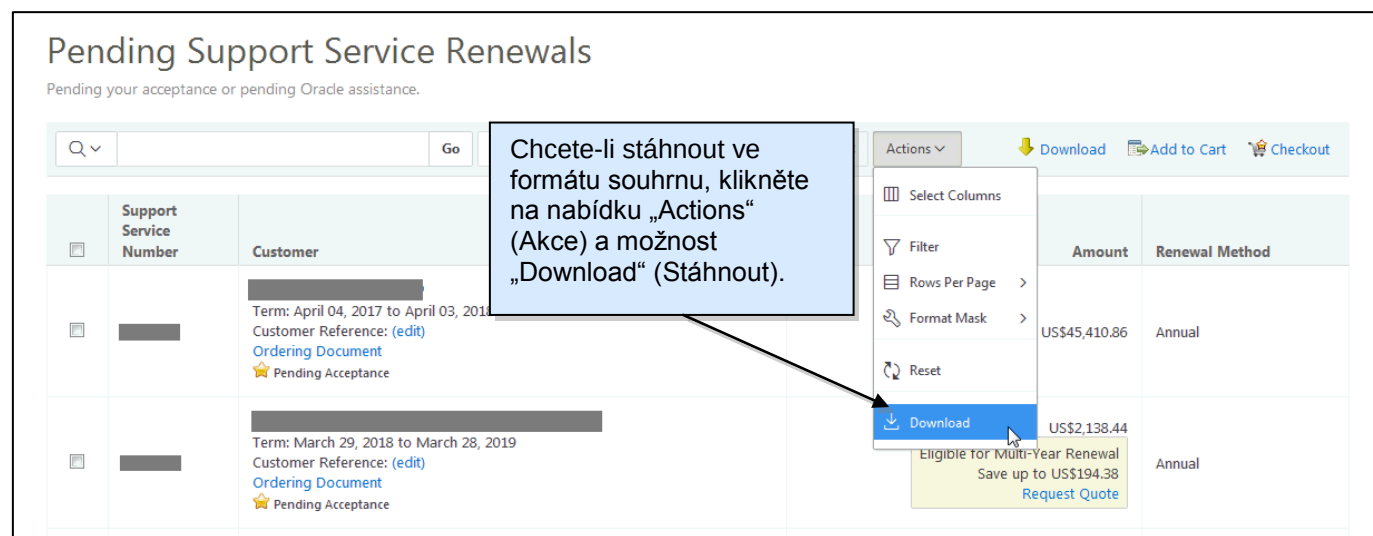
Stažení podrobností o obnovení služeb podpory

Stažení standardních CSV:

Můžete si stáhnout informace (omezení na 10 000 řádků) ohledně vašich obnovení služeb podpory do souboru CSV.

Stažení souhrnu:

Přístup k souhrnné sestavě můžete získat v položce „Download“ (Stáhnout) nabídky „Actions“ (Akce) na následujících obrazovkách (pro stažená data jsou použity libovolné filtry stránky): „Pending Support Service Renewals“ (Probíhající obnovení služeb podpory), „History“ (Historie), „Pending and History View“ (Zobrazení probíhajících a historie), „Future“ (Budoucí) a „Saved Carts“ (Uložené košíky) a na stránce „Active Cart“ (Aktivní košík).



The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page. It features a search bar at the top left and a 'Go' button. Below the search bar is a table with columns for 'Support Service Number' and 'Customer'. Two rows are visible, each representing a renewal term. To the right of the table is an 'Actions' dropdown menu. The menu is open, showing options like 'Select Columns', 'Filter', 'Rows Per Page', 'Format Mask', 'Reset', and 'Download'. The 'Download' option is highlighted with a blue bar. A callout box points to the 'Download' option with the text: 'Chcete-li stáhnout ve formátu souhrnu, klikněte na nabídku „Actions“ (Akce) a možnost „Download“ (Stáhnout).'. Below the 'Download' option, there is a yellow box indicating 'Eligible for Multi-Year Renewal' and 'Save up to US\$194.38'.

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

Přístup k souhrnné sestavě můžete také získat pomocí odkazu „Download“ (Stáhnout) na stránce Pending Support Service Renewals (Probíhající obnovení služeb podpory). Stažené informace (bez omezení řádků) uvedené v těchto sestavách nemají použity žádné filtry stránky. Odkaz „Download“ (Stáhnout) se nachází na pravé straně obrazovky.

Stažení podrobné sestavy:

Přístup k podrobné sestavě můžete získat pouze pomocí odkazu „Download“ (Stáhnout) na obrazovce Pending Support Service Renewals (Probíhající obnovení služeb podpory).

The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page. A modal dialog titled 'Download Support Service Renewals Details' is open, displaying the text: 'The filter function is not available for these reports. The downloaded report will include information for all Pending Support Service Renewals.' Below this text are two radio buttons: 'Summary Report' (selected) and 'Detailed Report'. At the bottom of the modal are 'Cancel' and 'Download' buttons. A blue callout box with an arrow pointing to the 'Download' button in the top right of the page contains the text: 'Klikněte na možnost „Download“ (Stáhnout) ke stažení ve formátu „Summary Report“ (Souhrnná sestava) nebo „Detailed Report“ (Podrobná sestava).'

Výstup souhrnné sestavy obsahuje následující pole:	Výstup podrobné sestavy obsahuje následující pole:
• Číslo smlouvy o službách podpory • Zákazník • Koncový uživatel • Datum zahájení a datum ukončení • Číslo nákupní objednávky (pouze ke stažení z obrazovek „History“ (Historie) a „Pending and History View“ (Zobrazení probíhajících a historie)) • Reference zákazníka • Poznámky k službám podpory, pokud existují • Měna • Částka • Kontaktní informace pro cenovou nabídku • Uživatelské jméno pro jednotné přihlášení • Stav • „Saved Cart“ (Uložený košík) • Způsob obnovení • Počet sdílejících • Naposledy aktualizováno uživatelským jménem	• Číslo smlouvy o službách podpory • Zákazník • Koncový uživatel • Datum zahájení a datum ukončení • Úroveň služeb • Produkt • Identifikátor podpory / číslo CSI • Číslo instance • Množství • Sériové číslo • Instalováno • Číslo prodejní objednávky • Číslo nákupní objednávky (pouze ke stažení z obrazovek „History“ (Historie) a „Pending and History View“ (Zobrazení probíhajících a historie)) • Reference zákazníka • Poznámky k službám podpory, pokud existují • Měna • Částka • Kontaktní informace pro cenovou nabídku • Uživatelské jméno pro jednotné přihlášení • Stav • „Saved Cart“ (Uložený košík) • Způsob obnovení • Počet sdílejících • Naposledy aktualizováno uživatelským jménem

Vyhledávání služeb podpory podle čísla nákupní objednávky

Přijaté obnovení služeb podpory můžete vyhledávat pomocí čísla nákupní objednávky na stránce **History** (Historie) a **Pending and History View** (Zobrazení probíhajících a historie). Vyberte možnost „Filter“ (Filtr) v nabídce

„Actions“ (Akce). V poli „Column“ (Sloupec) vyberte hodnotu „PO Number“ (Číslo nákupní objednávky). Do pole „Expression“ (Výraz) zadejte číslo nákupní objednávky.

Support Service Renewals History
Accepted or cancelled.

Go Rows 15 Actions

Filter

Filter Type ☒ Column ☐ Row

Column PO Number Operator = Expression

Cancel Apply

Support Service Number Customer End User Sta

			19-
			23-
			24-
			27-
			05-SEP-16 04-SEP-17
			US\$436.33 Accepted Annual

Přístup k tématům nápovědy

Přístup ke stránce [Renewing my support service renewal Help](#) (Nápověda k obnovení mých služeb podpory) obchodu Oracle Store získáte také v dolní části obrazovky.

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 & Certification
- Oracle University Training & Certification (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

Související téma nápovědy zobrazíte kliknutím na možnost „Renewing my support service renewal“ (Obnovení mých služeb podpory).

Uživatelská příručka: Obnovení služeb podpory v obchodě Oracle Store

Uživatelská příručka: Obnovení služeb podpory
v obchodě Oracle Store
Červenec 2016

Oracle Corporation
Světová centrála
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
U.S.A.

Dotazy z celého světa:
Telefon: +1.650.506.7000
Fax: +1.650.506.7200

oracle.com/store

Copyright © 2016, společnost Oracle a/nebo její příčleněné organizace. Všechna práva vyhrazena.

Tento dokument je poskytován pouze pro informační účely a jeho obsah podléhá změnám bez předchozího upozornění. U tohoto dokumentu není zaručeno, že je bez chyb, ani nepodléhá jakýmkoli jiným zárukám nebo podmínkám, ať už vyjádřeným ústně či vyplývajícím ze zákona, včetně předpokládaných záruk a podmínek prodejnosti nebo vhodnosti pro konkrétní účel. Výslovně se ve vztahu k tomuto dokumentu zříkáme jakékoli odpovědnosti, a tímto dokumentem nejsou vytvořeny žádné přímé nebo nepřímé smluvní závazky. Tento dokument nesmí být bez našeho předchozího písemného svolení kopírován ani šířen v jakékoli podobě nebo jakýmkoli prostředky, elektronickými nebo mechanickými, a to za jakýmkoli účelem.

Oracle a Java jsou registrované ochranné známky společnosti Oracle a/nebo jejích příčleněných organizací. Ostatní názvy mohou být ochrannými známkami příslušných vlastníků.

Intel a Intel Xeon jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Intel Corporation. Všechny ochranné známky SPARC jsou používány na základě licence a jsou ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami společnosti SPARC International, Inc. AMD, Opteron, logo AMD a logo AMD Opteron jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Advanced Micro Devices. UNIX je registrovaná ochranná známka konsorcia The Open Group.

Integrated Cloud Applications & Platform Services