



Benutzerhandbuch: Supportverlängerungen im Oracle Store

Inhaltsverzeichnis

Supportverlängerungen im Oracle Store	3
Zeit sparen, online erneuern	3
Zugriff und Annahme der Supportverlängerungen	4
Zugriff auf Supportverlängerungen über die Erinnerungsfunktion.....	4
Supportverlängerungen im Oracle Store	6
Annahme der Supportverlängerungen.....	8
Bestätigung der Annahme der Supportverlängerung.....	9
Überprüfung der automatischen Supportverlängerungen	10
Option für mehrjährige Supportverlängerungen.....	11
Weitere Store-Funktionen	13
Zugriff auf ein Bestelldokument für die Supportverlängerungen	13
Zugriff akzeptiert oder zukünftige Supportverlängerungen	13
Zugriff auf Ihr Dashboard.....	14
Hilfe bei Supportverlängerungen	15
Supportverlängerungen: Freigabe	16
Angebotsdetails aktualisieren	17
Aktualisierung des Feldes Kundenreferenz	18
Download der Details für eine Supportverlängerung	19
Suche nach Support-Services anhand der Bestellnummer	21
Hilfethemen.....	22

Supportverlängerungen im Oracle Store

Zeit sparen, online erneuern

Es gibt fünf Gründe warum bereits viele Tausend Oracle-Kunden ihre Online-Verlängerungen im Oracle Store nutzen:



1. **Einfache Anmeldung:** Die Oracle Store-Aktivierung ist schnell, kostenlos und sicher.
2. **Unbeschränkter Zugriff:** Sie haben 24/7 Zugriff auf anstehende, vergangene und zukünftige Verlängerungen.
3. **Einfache Verwaltung:** Einfache Verwaltung und Freigabe der Verlängerungen innerhalb Ihres Unternehmens.
4. **Zeitersparnis:** Verlängern Sie online mit wenigen Klicks und einer Vielzahl von Zahlungsoptionen.
5. **Fortlaufende Unterstützung:** Sie erhalten bei Ihrer Supportverlängerung jederzeit Unterstützung von Oracle-Spezialisten.

Zugriff und Annahme der Supportverlängerungen

Zugriff auf Supportverlängerungen über die Erinnerungsfunktion

120 Tage vor Ablauf Ihrer Supportverlängerung erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Ihre Supportverlängerung im Oracle Store auf Ihre Bestätigung wartet. Die E-Mail-Benachrichtigung enthält Ihren **Benutzernamen** (Ihre E-Mail-Adresse ist Ihr Benutzername) und **URL**-Links zu den folgenden Seiten:

- Express-Checkout für die Verlängerung
- Verlängerungen verwalten
- Verfügbare Angebote

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,

Sie werden gebeten, Ihren **Benutzernamen** und Ihr **Passwort** zu authentifizieren. Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie es hier [zurücksetzen](#).

Hinweis für die erste Anmeldung

Wählen Sie bei Ihrer ersten Anmeldung im Oracle Store den Link Passwort [zurücksetzen](#) in der E-Mail-Benachrichtigung aus, die Sie erhalten haben, und geben Sie den Benutzernamen (Ihre E-Mail-Adresse) ein, den Sie in derselben E-Mail erhalten haben.

Daraufhin wird eine E-Mail mit Anweisungen zum Zurücksetzen Ihres Passworts an die E-Mail-Adresse geschickt, die Ihrem Konto zugeordnet ist. Klicken Sie in dieser E-Mail auf „Reset Password“ (Passwort zurücksetzen), um ein neues Passwort zu erstellen.

Melden Sie sich anschließend im Oracle Store an und füllen Sie das Registrierungsformular aus, das bereits teilweise mit Informationen zu Ihrem Konto vorausgefüllt ist, um Ihr Oracle Store-Profil zu erstellen.

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 

Geben Sie die erforderlichen Informationen ein und klicken Sie auf "Create Store Profile" (Store-Profil erstellen).

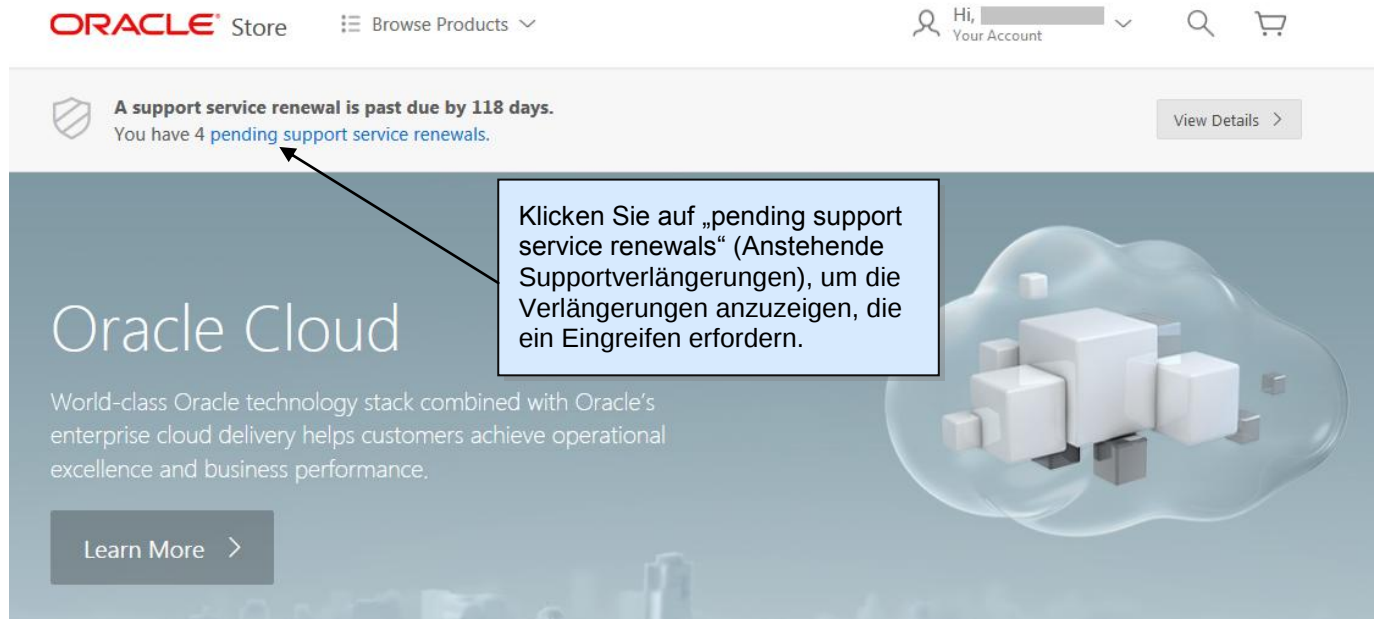
Create Store Profile

Sobald Ihr Oracle Store-Profil erstellt wurde, werden Sie zur Oracle Store-Startseite weitergeleitet. Sie haben jetzt Zugriff auf Ihre Supportverlängerungen von Oracle.

Besuchen Sie die [FAQs zu Oracle-Konten](#), falls Sie Fragen zu Ihrem Oracle-Konto haben.

Supportverlängerungen im Oracle Store

Alternativ haben Sie nach Anmeldung über die [Oracle Store-Startseite](#) Zugriff auf Ihre Supportverlängerungen.



Die Liste der **anstehenden Supportverlängerungen** wird wie folgt angezeigt.

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 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

Klicken Sie in der Liste **Anstehende Supportverlängerungen** auf die **Nummer der Supportverlängerung**, die Sie überprüfen möchten. Daraufhin werden die folgenden Details zur Supportverlängerung angezeigt.

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

Klicken Sie auf „Checkout“, um fortzufahren.

Annahme der Supportverlängerungen

Sie können jetzt Ihre Bestellung bestätigen und aufgeben.

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

Klicken Sie auf „Edit“ (Bearbeiten), um den Rechnungskontakt oder die Adresse zu ändern.

Billing

[Edit](#)

Klicken Sie auf „Edit“ (Bearbeiten), um eine Zahlungsart auszuwählen.

Payment

[Edit](#)

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

Klicken Sie, um die Supportverlängerung zu akzeptieren.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die allgemeinen Geschäftsbedingungen (und ggf. den Servicevertrag) zu akzeptieren.

☐ I accept the [Terms and Conditions](#)

Place Order

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

Auf der Seite **Confirm and Place Your Order** (Bestellung bestätigen und aufgeben) werden Sie durch die folgenden Schritte geführt:

- **Billing** (Abrechnung): Klicken Sie auf „Edit“ (Bearbeiten), um den Abrechnungskontakt oder die Adresse zu ändern. Falls die gewünschte Adresse nicht existiert, können Sie eine neue Rechnungsadresse anlegen. Wenn „Pay with Purchase Order“ (Zahlung per Einkaufsbestellung) als Zahlungsart ausgewählt ist, müssen Abrechnungskontakt und Adresse mit den Daten auf der angefügten Einkaufsbestellung übereinstimmen.
- **Method of Payment** (Zahlungsart): Klicken Sie auf „Edit“ (Bearbeiten), um eine Zahlungsart auszuwählen (z. B. Kreditkarte, Einkaufsbestellung, Rechnung oder POEF).
 - Hinweis: Die verfügbaren Zahlungsarten hängen von Ihrem Land ab (In manchen Ländern sind z. B. Bestellungen mit einem Freistellungsformular für Einkaufsbestellungen möglich, wenn keine Einkaufsbestellung verfügbar ist).
 - Hinweis: Für die automatische Supportverlängerung ist standardmäßig die Zahlungsart „Pay by Invoice“ (Zahlung per Rechnung) ausgewählt. Bei Bedarf können Sie bis zu 32 Tage vor dem Startdatum der Supportverlängerung eine andere Zahlungsart auswählen (Kreditkarte, Einkaufsbestellung).
- **Terms and Conditions** (Allgemeine Geschäftsbedingungen): Klicken Sie am unteren Seitenrand auf **Terms and Conditions** (Allgemeine Geschäftsbedingungen), um die Bedingungen zu lesen und markieren Sie das Kontrollkästchen „I accept the **Terms and Conditions**“ (Ich akzeptiere die allgemeinen Geschäftsbedingungen), um Ihren Einkauf fortzusetzen.

- **Oracle Hospitality and Retail Technical Support Services Agreement (TSSA):** Der Servicevertrag enthält die erforderlichen Bestimmungen für eine direkte Verlängerung des Programms und/oder des technischen Hardware-Supports mit Oracle. Sie müssen diesen Vertrag bei Ihrer ersten Verlängerung bestätigen. Klicken Sie auf **Service Agreement** (Servicevertrag), um den Vertrag zu lesen und markieren Sie das Kontrollkästchen „I accept the **Service Agreement**“ (Ich akzeptiere den Servicevertrag), um Ihren Einkauf fortzusetzen. Sie müssen den TSSA nur bei der ersten Verlängerung Ihrer Supportverlängerungen mit Oracle akzeptieren.
- **Place Order** (Bestellung aufgeben): Überprüfen Sie die Daten der Bestellung und klicken Sie auf „Place Order“ (Bestellung aufgeben).

Bestätigung der Annahme der Supportverlängerung

Das System zeigt eine Bestätigungsmeldung für die aufgegebene Bestellung an.

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

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

Billing

Accounts Payable*: [redacted]

Payment

Die bestätigte Verlängerung wird in den Verlaufsbereich verschoben und die Bestätigungs-E-Mail wird im Oracle Store-Nachrichtencenter protokolliert.

Klicken Sie in der Startseite auf „View Details“ (Details anzeigen), um die Supportverlängerungen anzuzeigen, die ein Eingreifen erfordern oder die akzeptiert/gebucht wurden. Wählen Sie „History“ (Verlauf) aus, klicken Sie auf die Supportverlängerungen, die Sie überprüfen möchten, und klicken Sie anschließend auf die Registerkarte „Messages“ (Nachrichten). Klicken Sie auf den Link „Your Oracle Support Service Renewal – Accepted“ (Ihre Oracle-Supportverlängerungen – Akzeptiert), um die Bestätigungs-E-Mail anzuzeigen.

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

Klicken Sie auf die Registerkarte „Messages“ (Nachrichten) und anschließend auf den Link „Your Oracle Support Service Renewal – Accepted“ (Ihre Verlängerung der Oracle-Unterstützungsleistungen – Akzeptiert), um die Bestätigungs-E-Mail anzuzeigen.

Überprüfung der automatischen Supportverlängerungen

Auf der Seite **Anstehende Supportverlängerungen** können Sie die Supportverlängerungen mit der Verlängerungsmethode „Auto Renew“ (automatisch verlängern) auswählen. Diese Supportverlängerungen müssen nicht gebucht oder zum Einkaufswagen hinzugefügt werden.

ORACLE Store Browse Products

Your Account Support Services Dashboard Pending Support Service Renewals

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
[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

Klicken Sie auf eine automatische Supportverlängerung, um die Details anzuzeigen.

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Die Details zur Supportverlängerungen werden angezeigt. Sie können die Details „Customer Reference“ (Kundenreferenz), „Quote To“ (Angebot an) und „Bill To“ (Rechnung an) aktualisieren, indem Sie auf den jeweiligen Link klicken. Überprüfen Sie den Bereich „Payment Information“ (Zahlungsinformationen) und klicken Sie ggf. auf „Change“ (Ändern), um die Zahlungsart zu ändern.

Support Service Renewal Summary

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

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

Start Date: 05-APR-17

Renewal Method: Auto Renew

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

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

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

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

Klicken Sie auf „Update Quote To Details“ (Angebotsdetails aktualisieren) oder auf „Update Bill To Details“ (Abrechnungsdetails ändern), um die gewünschten Änderungen vorzunehmen.

Klicken Sie auf „Change“ (Ändern), um die aktuellen Zahlungsinformationen zu ändern.

Hinweis für automatische Verlängerungen

Die Informationen für automatische Verlängerungen können bis zu 32 Tage vor dem Startdatum aktualisiert werden. Danach wird die Verlängerung gesperrt und kann nicht mehr bearbeitet werden. Die automatische Verlängerung wird automatisch nach dem 32. Tag vor dem Startdatum/31 Tage vor dem Startdatum gebucht. Kontaktieren Sie Ihren Vertriebsmitarbeiter von Oracle bis 32 Tage vor dem Startdatum, wenn Sie keine automatische Verlängerung wünschen.

Option für mehrjährige Supportverlängerungen

Für bestimmte Supportverlängerungen können Sie jetzt den Supportzeitraum direkt im Oracle Store von einem Jahr auf drei Jahre verlängern. Die mehrjährigen Supportverlängerungen bieten den Vorteil, dass Ihre Gebühren auf einen festen Preis fixiert werden und die Verwaltungskosten für den jährlichen Beschaffungsprozess sinken.

Die mehrjährige Option ist momentan auf Supportverlängerungen beschränkt, die Support für Oracle-Datenbanken, Datenbanken mit Enterprise Edition-Optionen und Enterprise Management-Produkte enthalten (falls diese in einer Bestellung zusammen mit einer Oracle-Datenbank gekauft wurden). Außerdem dürfen die Support-Gebühren maximal 50.000 US-Dollar pro Jahr betragen.

Wie in den technischen Support-Richtlinien festgelegt, müssen die Support-Gebühren vollständig zu Beginn des Support-Zeitraums entrichtet werden. Nach der Bestellung können die Supportverlängerungen nicht gekündigt werden, und eine Rückerstattung ist nicht möglich.

Die Verlängerungen von Supportverlängerungen mit mehrjähriger Option werden auf der Seite **Support Service Renewals** (Supportverlängerungen) entsprechend gekennzeichnet, um Sie auf die Option hinzuweisen.

ORACLE Store [Browse Products](#) [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	
	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	
	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote Annual
	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with	US\$3,239.13 Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Unter „Save up to“ (Ersparnis bis zu) wird die Summ der Ersparnisse für die drei Jahre angezeigt.

Klicken Sie auf „Request Quote“ (Angebot anfordern), um ein Angebot für eine mehrjährige Verlängerung von einem Vertriebsmitarbeiter zu erhalten.

Support Service Renewal: Request Quote

Support Service Number

To

Your request will be forwarded to the sales representative for 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](#)

Geben Sie bis zu 1.800 Zeichen als Beschreibung für Ihre Angebotsanforderung ein und klicken Sie auf „Send“ (Abschicken), um eine E-Mail an Ihren Vertriebsmitarbeiter zu generieren.

Nach Übermittlung Ihrer Anforderung für ein mehrjähriges Angebot wird der Status zu „Pending Multi-Year Assistance“ (Mehrjährige Supportverlängerung anstehend) geändert, und Sie können die Supportverlängerungen überprüfen und akzeptieren, sobald Ihr Oracle-Vertriebsmitarbeiter die Verlängerung im Oracle Store aktualisiert hat.

Weitere Store-Funktionen

Zugriff auf ein Bestelldokument für die Supportverlängerungen

Nachdem Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort im Oracle Store angemeldet haben, können Mitglieder Ihres Unternehmens mit den Rollen „Participant“ (Teilnehmer) oder „Viewer“ (Betrachter) (siehe Supportverlängerungen: Freigabe) eine Kopie des Bestelldokuments abrufen und herunterladen, das die im Store angezeigten Informationen enthält.

Das Bestelldokument enthält ausführliche Informationen zu Ihrer Verlängerung von Supportverlängerungen.

Sie können das Bestelldokument über den Link „Ordering Document“ (Bestelldokument) auf den folgenden Seiten herunterladen:

- Pending Support Service Renewals (Anstehende Supportverlängerungen)
- Support Service Renewal Summary (Supportverlängerungen: Zusammenfassung)
- Saved Cart (Gespeicherter Einkaufswagen)
- Checkout (Checkout)

Oracle Store | Browse Products | 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.

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

Support Service Number	Customer	Term	Price	Renewal Type
[Redacted]	[Redacted] Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance			
[Redacted]	[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]	[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

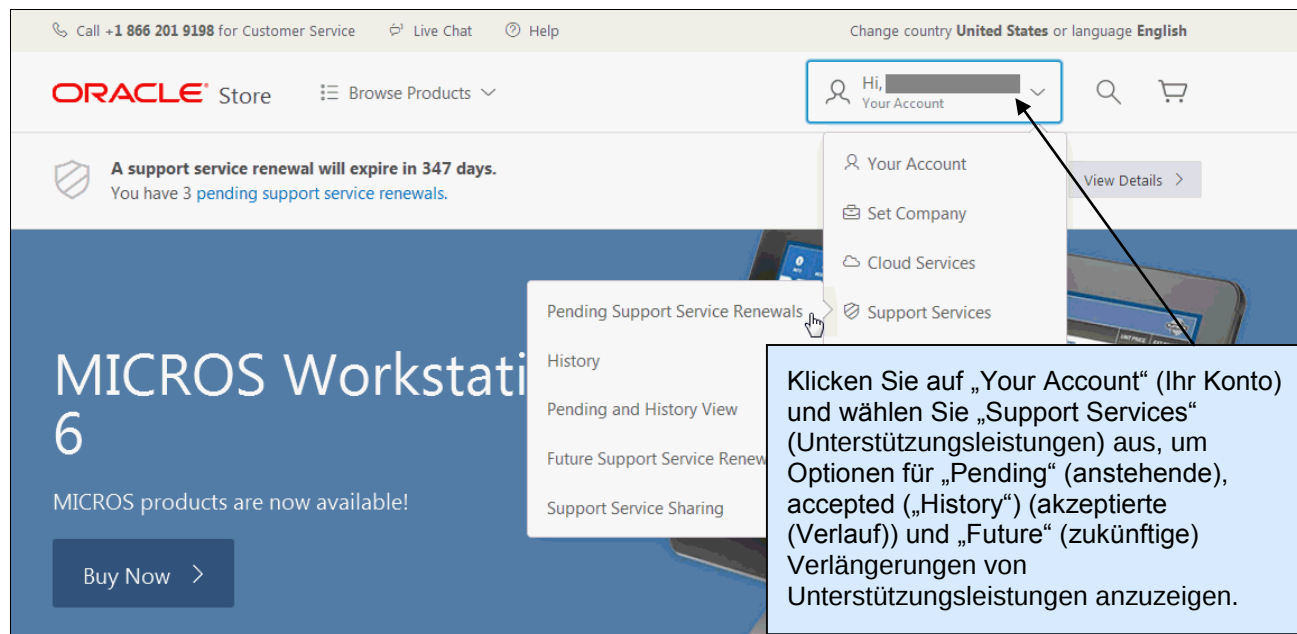
1 - 3

[Share] [Update Quote To Details] [Add to Cart] [Checkout]

Klicken Sie auf „Ordering Document“ (Bestelldokument) und folgen Sie den Aufforderungen, um Ihr Bestelldokument für eine Supportverlängerung zu öffnen oder herunterzuladen.

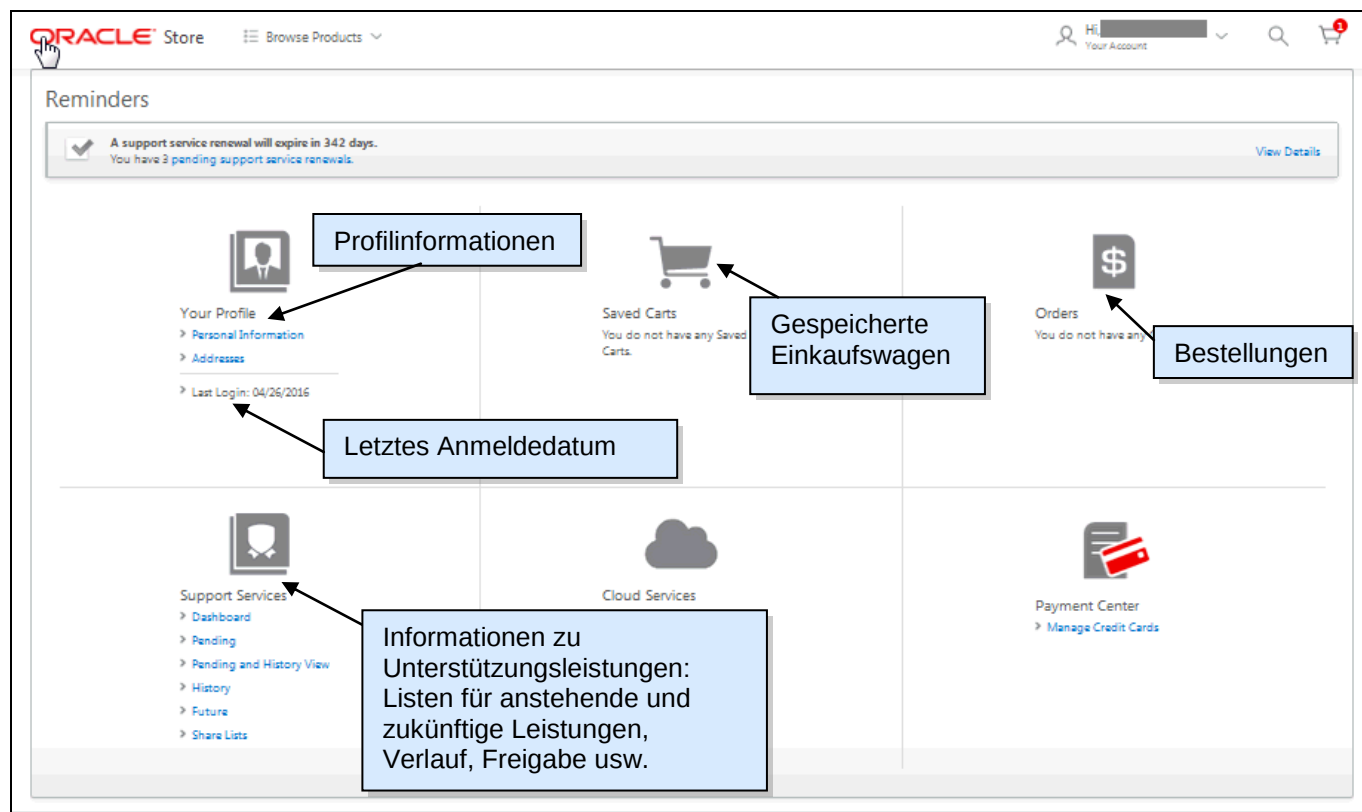
Zugriff akzeptiert oder zukünftige Supportverlängerungen

Nach Ihrer Anmeldung haben Sie Zugriff auf akzeptierte, gebuchte und zukünftige Supportverlängerungen über die [Oracle Store-Startseite](#).



Zugriff auf Ihr Dashboard

In Ihrem **Dashboard** (klicken Sie auf „Your Account“ (Ihr Konto) unter Ihrem Namen) haben Sie schnellen und einfachen Zugriff auf Ihre Supportverlängerungen sowie auf eventuelle Angebote.



Hilfe bei Supportverlängerungen

Bei Bedarf können Sie Hilfe für anstehende und zukünftige Supportverlängerungen anfordern. Klicken Sie in der Liste auf die Nummer der Supportverlängerungen, die Sie überprüfen möchten. Klicken Sie auf den Link „Request Assistance“ (Hilfe anfordern), falls Sie Fragen zu Ihrer Supportverlängerung haben. Ihre Anfrage wird an Ihren Oracle-Vertriebsmitarbeiter weitergeleitet, und Sie erhalten eine E-Mail-Bestätigung für Ihre Anfrage.

Support Service Renewal Summary

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

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

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

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

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

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

Program Technical Support Services

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

Callout: Klicken Sie auf „Request Assistance“ (Hilfe anfordern), um eine E-Mail an Ihren Vertriebsmitarbeiter zu generieren.

Sie werden aufgefordert, einen Text für Ihre Anfrage einzugeben.

Support Service Renewal: Request Assistance

Support Service Number: [redacted]

To: [redacted]

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

Cc: [redacted]

Enter email addresses separated by commas

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

Description * [redacted]

1800 character limit

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

Callout 1: Geben Sie bis zu 1.800 Zeichen ein, um Ihre Anfrage genauer zu beschreiben.

Callout 2: Klicken Sie auf „Send“ (abschicken), um die E-Mail zu generieren. Sie erhalten eine Kopie an Ihre E-Mail-Adresse.

Supportverlängerungen: Freigabe

Mit der Freigabefunktion für Supportverlängerungen können Sie mehrere Benutzer für die Zusammenarbeit an Supportverlängerungen hinzufügen.

Sie können Ihre Supportverlängerungen mit zusätzlichen Benutzern teilen. Diese müssen je nach benötigtem Zugriff die Rolle „Participant“ (Teilnehmer) oder „Viewer“ (Betrachter) haben:

Participant Role (Teilnehmerrolle): Hilfe anzeigen, akzeptieren und anfordern

Viewer Role (Betrachterrolle): Hilfe anzeigen und anfordern

(Hinweis: Die hinzugefügten Benutzer müssen Mitglieder derselben E-Mail-Domäne sein)

Öffnen Sie die Registerkarte „Sharing“ (Freigabe) auf der Seite **Support Service Renewal Summary** (Supportverlängerungen: Zusammenfassung).

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 number, status (Pending Acceptance), customer, start/end dates, renewal method, and billing terms. Below this, there is a section for 'User and Share Lists' which is currently empty. A callout box with the text 'Klicken Sie auf „Add User or List“ (Benutzer oder Liste hinzufügen), um den Bereich „Share Support Services“ (Freigabe von Supportverlängerungen) zu öffnen.' points to the 'Add User or List' button at the bottom right of the page.

The screenshot shows the 'Share Support Services' page. It prompts the user to share support service renewals by adding email addresses and roles. The page has two main sections: 'Email Address' and 'Share List'. Each section has a table with columns for 'Email Address' and 'Role'. The 'Role' column has two checkboxes: 'Participant' and 'Viewer'. A callout box with the text 'Geben Sie die Benutzerdetails ein, markieren Sie das Kontrollkästchen für die gewünschte Rolle, und klicken Sie auf „Share“ (Freigeben).' points to the 'Share' button at the bottom right of the page.

Angebotsdetails aktualisieren

Bei Bedarf können Sie die Eigentumsrechte für anstehende Supportverlängerungen ändern. Klicken Sie unter **Pending Support Service Renewals** (Anstehende Supportverlängerungen) auf „Update Quote To Details“ (Angebotsdetails aktualisieren).

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		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

Klicken Sie auf „Update Quote To Details“ (Angebotsdetails aktualisieren), um Änderungen an den Eigentumsrechten von Supportverlängerungen vorzunehmen.

Um die Angebotsdetails für eine Verlängerung von Supportverlängerungen zu aktualisieren, müssen Sie die folgenden Informationen für den neuen Angebotskontakt angeben:

- Vorname
- Nachname
- E-Mail-Adresse (muss Mitglied derselben Domäne sein)
- Adresse
- Telefonnummer

Wenn Sie den Angebotskontakt ändern, wird die Supportverlängerung aus dem Oracle Store-Konto des ursprünglichen Kontakts entfernt.

Aktualisierung des Feldes Kundenreferenz

Sie können das Feld „Customer Reference“ (Kundenreferenz) für Ihre interne Nachverfolgung verwenden. Klicken Sie auf der Seite **Support Service Renewal Summary** (Supportverlängerungen: Zusammenfassung) auf „Customer Reference“ (Kundenreferenz).

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

- Support Service Number:** [Redacted]
- Status:** Pending Acceptance
- Customer:** [Redacted]
- Customer Reference:** (edit) ← **Klicken Sie auf „Edit“ (Bearbeiten), um die Kundenreferenz zu ändern.**
- 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]

The screenshot shows the 'Change Customer Reference' modal dialog. It contains the following fields:

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

At the bottom right of the dialog are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. A callout box points to the 'Submit' button with the text: **Klicken Sie auf „Submit“ (Abschicken), um Ihren Eintrag im Feld „Customer Reference“ (Kundenreferenz) zu bestätigen.**

Download der Details für eine Supportverlängerung

Standard-CSV-Downloads:

Sie können die Informationen (maximal 10.000 Zeilen) zu Ihren Supportverlängerungen als CSV-Datei herunterladen.

Zusammenfassung: Download:

Sie finden eine Zusammenfassung unter dem Menüeintrag „Download“ unter „Actions“ (Aktionen) auf den folgenden Seiten (Seitenfilter werden für die heruntergeladenen Daten übernommen): Anstehende Supportverlängerungen, Verlauf, Anstehende und Verlauf, Zukünftige und gespeicherte Einkaufswagen auf der Seite für den aktiven Einkaufswagen (für alle Supportverlängerungen im jeweiligen Einkaufswagen).

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

Klicken Sie auf „Actions“ (Aktionen) und anschließend auf „Download“, um eine Zusammenfassung herunterzuladen.

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

Sie erreichen die Zusammenfassung ebenfalls unter dem Link „Download“ auf der Seite für anstehende Supportverlängerungen. Auf die heruntergeladenen Informationen (keine Zeilenbeschränkung) in diesen Berichten werden keine Seitenfilter angewendet. Der Link „Download“ befindet sich am rechten Seitenrand.

Detail-Download:

Sie erreichen den Detailbericht nur unter dem Link „Download“ auf der Seite für anstehende Supportverlängerungen.

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

Download Support Service Renewals Details

The filter function is not available for these reports. The downloaded report will include information for all Pending Support Service Renewals.

☒ Summary Report ☐ Detailed Report

Klicken Sie auf „Download“, um den „Summary Report“ (Kurzbericht) bzw. den „Detailed Report“ (Detailbericht) herunterzuladen.

Der Kurzbericht enthält die folgenden Felder:	Der Detailbericht enthält die folgenden Felder:
• Support-Service-Nummer • Kunde • Endkunde • Start- und Enddatum • Bestellnummer (nur für Downloads auf den Seiten „History“ (Verlauf) und „Pending and History View“ (Anstehende und Verlauf)) • Kundennummer • Notizen zur Supportverlängerung, falls verfügbar • Währung • Betrag • Angebotskontakt • SSO-Benutzername • Status • Gespeicherter Einkaufswagen • Verlängerungsmethode • Anzahl freigegebener Nutzer • Letzte Aktualisierung durch (Benutzername)	• Support-Service-Nummer • Kunde • Endkunde • Start- und Enddatum • Service Level • Produkt • Support-Bezeichner/CSI-Nummer • Instanznummer • Anzahl • Seriennummer • Installationsort • Auftragsnummer • Bestellnummer (nur für Downloads auf den Seiten „History“ (Verlauf) und „Pending and History View“ (Anstehende und Verlauf)) • Kundennummer • Notizen zur Supportverlängerung, falls verfügbar • Währung • Betrag • Angebotskontakt • SSO-Benutzername • Status • Gespeicherter Einkaufswagen • Verlängerungsmethode • Anzahl freigegebener Nutzer • Letzte Aktualisierung durch (Benutzername)

Suche nach Support-Services anhand der Bestellnummer

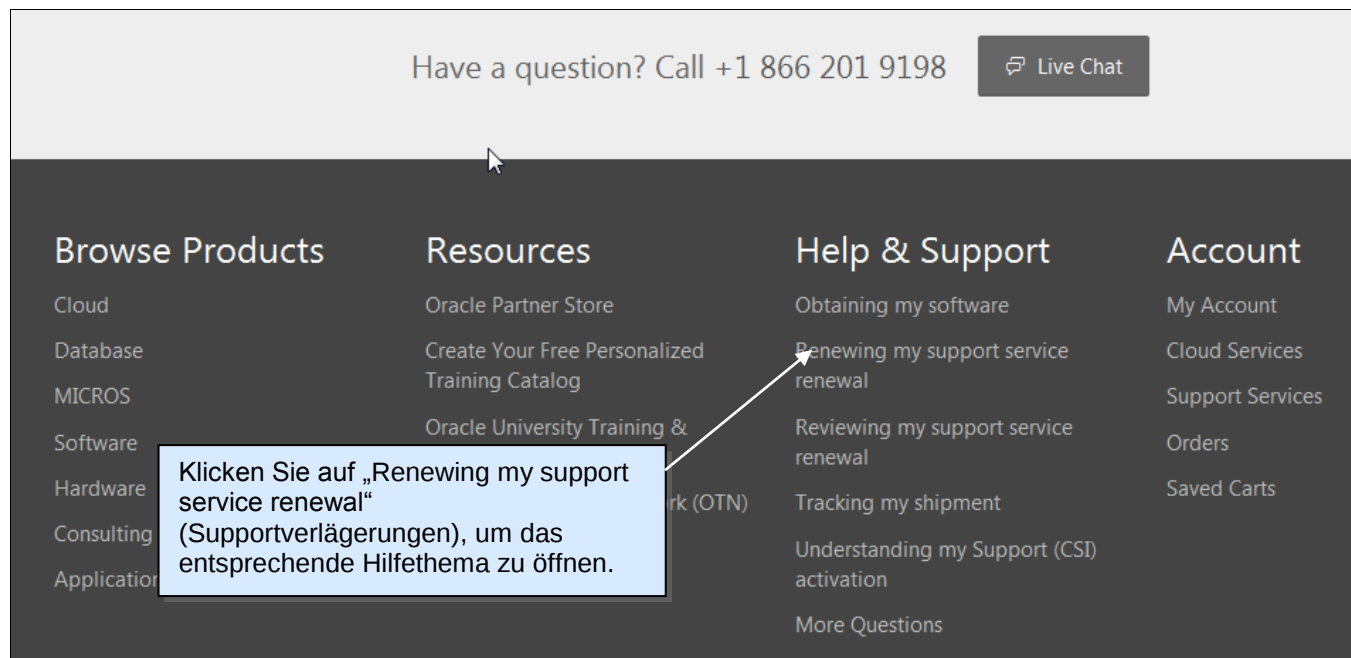
Auf den Seiten **History** (Verlauf) und **Pending and History View** (Anstehende und Verlauf) können Sie anhand der Bestellnummer nach akzeptierten Supportverlängerungen suchen. Klicken Sie unter „Actions“ (Aktionen) auf „Filter“. Wählen Sie unter „Column“ (Spalte) den Wert „PO Number“ (Bestellnummer) aus. Geben Sie eine Bestellnummer unter „Expression“ (Ausdruck) ein.

The screenshot shows the 'Support Service Renewals History' page. At the top, there's a search bar and a 'Go' button. Below that, a table lists support services with columns for 'Support Service Number', 'Customer', 'End User', and 'Status'. A 'Filter' dialog box is open in the foreground, allowing users to filter the data. The dialog has a 'Filter Type' section with 'Column' selected. Under 'Column', 'PO Number' is chosen. The 'Operator' is set to '='. The 'Expression' field is empty. A text box with an arrow points to the 'Actions' dropdown in the background interface, indicating where to click to open the filter dialog.

Klicken Sie auf „Action“ (Aktion) und wählen Sie „Filter“ aus. Wählen Sie „PO Number“ (Bestellnummer) unter „Column“ (Spalte) aus.

Hilfethemen

Im Oracle Store haben Sie am unteren Seitenrand Zugriff auf die [Hilfethemen zu Supportverlängerungen](#).



Benutzerhandbuch: Supportverlängerungen im
Oracle Store
Juli 2016

Oracle Corporation
World Headquarters
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
USA

Weltweite Anfragen:
Telefon: +1.650.506.7000
Fax: +1.650.506.7200

oracle.com/store



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

Copyright © 2016, Oracle und/oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument dient lediglich zu Informationszwecken, und der Inhalt kann sich jederzeit ohne Ankündigung ändern. Dieses Dokument ist nicht garantiert fehlerfrei und unterliegt keinerlei sonstigen mündlichen oder gesetzlich festgeschriebenen Garantien oder Gewährleistungen, inklusive impliziten Garantien und Zusagen über Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Wir lehnen ausdrücklich jegliche Haftung für dieses Dokument ab, und es ergeben sich keinerlei direkte oder indirekte vertragliche Verbindlichkeiten aus dem Inhalt. Dieses Dokument darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung in keiner Weise reproduziert oder wiedergegeben werden, sei es auf elektronische oder auf mechanische Weise.

Oracle und Java sind eingetragene Warenzeichen von Oracle und/oder angeschlossenen Tochtergesellschaften. Andere Markennamen sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer.

Intel und Intel Xeon sind Marken oder eingetragene Marken der Intel Corporation. Alle SPARC-Markennamen werden unter Lizenz verwendet und sind Marken oder eingetragene Marken von SPARC International, Inc. AMD, Opteron, das AMD-Logo und das AMD Opteron-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Advanced Micro Devices. UNIX ist eine eingetragene Marke der The Open Group.

Integrated Cloud Applications & Platform Services