



Gebruikershandleiding: Verlenging ondersteuningsservices in Oracle Store

Inhoudsopgave

Verlenging ondersteuningsservices in Oracle Store	3
Tijd besparen door online te verlengen.....	3
Verlenging ondersteuningsservices openen en accepteren	4
Verlenging ondersteuningsservices openen via verlengingsherinnering	4
Verlenging ondersteuningsservices openen via Oracle Store	6
Verlenging ondersteuningsservices accepteren	8
Bevestiging van acceptatie van verlenging ondersteuningsservices	9
Automatisch verlengen voor verlenging ondersteuningsservices verifiëren.....	10
Optie voor meerjarige verlenging van ondersteuningsservices	11
Aanvullende functies van Oracle Store.....	13
Ordering document voor verlenging ondersteuningsservices openen	13
Geaccepteerde of toekomstige verlenging ondersteuningsservices openen	14
Uw dashboard openen.....	14
Assistentie vragen bij verlenging ondersteuningsservices.....	15
Verlenging ondersteuningsservices delen	15
Details “Prijsopgaaf naar” wijzigen.....	17
Veld Klantreferentie bijwerken	18
Details verlenging ondersteuningsservices downloaden	19
Zoeken naar ondersteuningsservice via aankoopordernummer	20
Helponderwerpen openen	21

Verlenging ondersteuningsservices in Oracle Store

Tijd besparen door online te verlengen

Hier volgen vijf goede redenen om u te voegen bij de vele duizenden klanten van Oracle die al zijn overgestapt op online verlengen via Oracle Store:



1. **Eenvoudige aanmelding:** Activeren van uw account bij Oracle Store is snel, gratis en veilig.
2. **Altijd toegang:** Bekijk openstaande, eerdere en toekomstige verlengingen online, 24 uur per dag, 7 dagen per week.
3. **Vereenvoudigd beheer:** Beheer en deel uw verlengingen eenvoudig binnen uw organisatie.
4. **Tijdsbesparingen:** Verleng online met slechts enkele muisklikken en kies uit diverse betalingsvormen.
5. **Doorlopende assistentie:** Een Oracle Support Renewal Representative staat klaar om u te helpen.

Verlenging ondersteuningsservices openen en accepteren

Verlenging ondersteuningsservices openen via verlengingsherinnering

U ontvangt 120 dagen voordat uw verlenging van ondersteuningsservices verloopt, een e-mailbericht waarin wordt aangegeven dat uw verlenging van ondersteuningsservices op uw acceptatie wacht in Oracle Store. Het e-mailbericht bevat uw **Username** (gebruikersnaam, dit is uw e-mailadres) en **URL's** voor:

- Quick Checkout (Naar kassa) voor verlenging
- Beheer van verlengingen
- Aanbiedingen waarvoor u in aanmerking komt

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,

U wordt verzocht om uw **Username** en **Password** (wachtwoord) in te voeren. Als u uw wachtwoord vergeten bent, kunt u dit via [Reset](#) opnieuw instellen.

Opmerking bij eerste keer inloggen

Als u voor het eerst bij Oracle Store inlogt, volgt u de koppeling "My Profile [Reset Password](#)" in het ontvangen e-mailbericht en voert u de gebruikersnaam (uw e-mailadres) in die in hetzelfde bericht is opgenomen.

Op het e-mailadres dat bij uw account hoort, ontvangt u een e-mailbericht met instructies voor het opnieuw instellen van uw wachtwoord. Klik op "Reset Password" in het e-mailbericht zodat u een nieuw wachtwoord kunt instellen.

Meld u aan bij Oracle Store en vul het registratieformulier in dat al informatie over uw account bevat om uw profiel voor Oracle Store te maken.

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 

Voer de benodigde informatie in en klik op "Create Store Profile".

Create Store Profile

Nadat u het profiel voor Oracle Store heeft ingevuld, wordt de homepage van Oracle Store weergegeven. U heeft nu toegang tot uw verlenging van ondersteuningsservices bij Oracle.

Ga naar [Oracle Account FAQs](#) voor antwoorden op vragen of problemen in verband met Oracle-accounts.

Verlenging ondersteuningsservices openen via Oracle Store

Nadat u zich heeft aangemeld, kunt u verlenging van ondersteuningsservices ook openen via de [homepagina van Oracle Store](#).

The screenshot shows the Oracle Store homepage. At the top, there is a navigation bar with the Oracle Store logo, a 'Browse Products' dropdown, and user account information. A notification banner at the top left states: 'A support service renewal is past due by 118 days. You have 4 pending support service renewals.' with a 'View Details' link. Below this, the main header features the 'Oracle Cloud' logo and a description: 'World-class Oracle technology stack combined with Oracle's enterprise cloud delivery helps customers achieve operational excellence and business performance.' A 'Learn More' button is present. On the right, there is a 3D graphic of a cloud with cubes. A callout box with an arrow pointing to the 'pending support service renewals' link in the notification banner contains the text: 'Klik op "pending support service renewals" om de verlengingen van ondersteuningsservices te bekijken die wachten op een handeling.'

De lijst **Pending Support Service Renewals** wordt als volgt weergegeven.

The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page in the Oracle Store. 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 table. The table has columns: 'Support Service Number', 'Customer', 'Amount', and 'Renewal Method'. There are three rows of data. A callout box with an arrow pointing to the first row's 'Support Service Number' contains the text: 'Klik op het nummer van de ondersteuningsservice om de details door te nemen.' The table data is as follows:

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

At the bottom of the page, there are buttons for 'Share', 'Update Quote To Details', 'Add to Cart', and 'Checkout'. The page number '1 - 3' is visible in the bottom right corner.

Klik in de lijst **Pending Support Service Renewals** op het **Support Service Number** dat u wilt bekijken.
De volgende gegevens van de verlenging van ondersteuningsservices worden weergegeven.

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

[Checkout](#)

Klik op "Checkout" wanneer u klaar bent om verder te gaan.

Wanneer u klaar bent om verder te gaan, klikt u op "Checkout".

Verlenging ondersteuningsservices accepteren

U kunt nu uw order bevestigen en plaatsen.

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
Total: €113,814.88

Billing

[redacted] [redacted]

Payment

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

Schakel het selectievakje in om de voorwaarden en bepalingen (en de Services Agreement, indien van toepassing) te accepteren.

Klik op "Edit" om de contactpersoon of het adres voor facturen te wijzigen.

Klik op "Edit" om de betalingsmethode te selecteren.

Klik om de order voor verlenging van ondersteunings-services te accepteren.

☐ I accept the Terms and Conditions

Place Order

Op de pagina **Confirm and Place Your Order** wordt u door de volgende stappen geleid:

- **Billing:** Klik op de knop "Edit" om uw contactpersoon of adres voor facturen te wijzigen of bij te werken. Indien het juiste adres niet beschikbaar is, kunt u een nieuw adres voor facturen invoeren. Wanneer "Pay with Purchase Order" geselecteerd is als betalingsmethode, moeten de contactpersoon en het adres voor facturen op de order dezelfde zijn als die op de bijbehorende aankooporder.
- **Payment:** Klik op "Edit" om uw betalingsmethode te selecteren (bv. creditcard, aankooporder, factuur of POEF).
 - N.B. De beschikbare betalingsmethoden kunnen per land verschillen (orders voor sommige landen kunnen worden geaccepteerd met een getekend vrijstellingsformulier voor aankooporder (Purchase Order Exemption Form, POEF) als een aankooporder niet beschikbaar is).
 - N.B. Bij automatisch verlengen voor verlenging van ondersteuningsservices wordt de betalingsmethode standaard ingesteld op "Pay by Invoice". U kunt ook een andere betalingsmethode (creditcard, aankooporder) kiezen. Dit kan tot 32 dagen voor de startdatum van de verlenging van ondersteuningsservices.
- **Terms and Conditions:** Klik op "Terms and Conditions" onder in de pagina om de voorwaarden en bepalingen door te nemen en schakel het vakje "I accept the Terms and Conditions" in om verder te gaan met de aankoop.
- **Oracle Hospitality and Retail Technical Support Services-overeenkomst (TSSA):** Deze Services-overeenkomst bevat de voorwaarden en bepalingen die nodig zijn om een directe verlenging van technische ondersteuningsservices voor programma's en/of hardware bij Oracle mogelijk te maken en is vereist voor uw eerste verlenging bij Oracle. Klik op "Services Agreement" om deze door te nemen en schakel het vakje "I accept the Services Agreement" in om verder te gaan met de aankoop. De acceptatie

van de TSSA is alleen vereist wanneer u uw ondersteuningsservices bij Oracle voor de eerste keer verlengt.

- **Order plaatsen:** Neem de order zorgvuldig door en klik op “Place Order” wanneer u klaar bent.

Bevestiging van acceptatie van verlenging ondersteuningsservices

Het systeem toont een bevestigingsbericht dat de order is geplaatst.

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

Total: US\$2,076.16

*Estimated Tax: US\$0.00

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

Billing

Accounts Payable*: [redacted]

Payment

De geaccepteerde verlenging wordt naar de sectie History verplaatst en de acceptatie-e-mail wordt in het Oracle Store Message Center geregistreerd.

Klik op “View Details” op de homepage om de verlengingen van ondersteuningsservices te bekijken die wachten op een handeling of zijn geaccepteerd/geboekt. Selecteer “History”, klik op het nummer van de ondersteunings-service die u wilt doornemen en klik vervolgens op de tab “Messages”. Klik op de koppeling “Your Oracle Support Service Renewal – Accepted” om de details van de acceptatie-e-mail te bekijken.

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

Klik op de tab "Messages" en op het onderwerp "Your Oracle Support Service Renewal – Accepted" om de details van de acceptatie-e-mail te bekijken.

Automatisch verlengen voor verlenging ondersteuningsservices verifiëren

Vanaf de pagina **Pending Support Service Renewals** kunt u de verlengingen van ondersteuningsservices selecteren die de verlengingsmethode "Auto Renew" hebben. U hoeft niet naar de kassa of de verlenging van ondersteuningsservices aan uw winkelwagen toe te voegen.

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.

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

Klik op de verlenging van ondersteuningsservices met "Auto Renew" om de details te controleren.

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

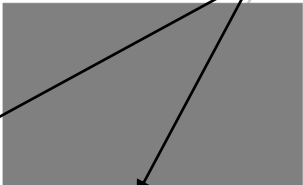
De details van de verlenging van ondersteuningsservices worden getoond. U kunt de details "Klantreferentie", "Prijsoopgave naar" en "Factuur naar" bijwerken door op de bijbehorende koppelingen te klikken. Nadat u de "Betaalgegevens" heeft gecontroleerd, kunt u op "Change" klikken om de betalingsmethode bij te werken.

Support Service Renewal Summary

Support Service Number:		Status:	Auto Renew
Customer:		Customer Reference:	(edit)
Start Date:	05-APR-17	End Date:	04-APR-18
Renewal Method:	Auto Renew		
Billing Terms:	Full in Advance		
Support Services Offered By:	Oracle America, Inc.		

Klik op "Update Quote To Details" of "Update Bill To Details" om de gewenste wijzigingen te maken.

Klik op "Change" om de huidige "Betaalgegevens" te wijzigen.

Quote To Details:	Bill To Details:	Payment Information:
		VISA  xxxx-xxxx-xxxx-4448 05/17(Change)
(Update Quote To Details)	(Update Bill To Details)	

De informatie over verlengingen met "Auto Renew" kan tot tweeëndertig dagen voor de startdatum worden bijgewerkt. Hierna wordt de verlenging vergrendeld en kan deze niet meer worden bewerkt. Verlenging wordt dertig dagen voor de startdatum automatisch geboekt.

Optie voor meerjarige verlenging van ondersteuningsservices

Voor bepaalde verlengingen van ondersteuningsservices kunt u nu direct in de Oracle Store uw ondersteuningstermijn verlengen van een periode van één jaar naar drie jaar. Door het kopen van meerjarige ondersteuningsservices profiteert u van het vastzetten van uw ondersteuningsvergoeding met een vaste prijs en het verminderen van administratiekosten die gepaard gaan met het jaarlijkse inkoopproces.

De meerjarige optie is momenteel beperkt tot verlengingen van ondersteuningsservices die ondersteuning omvatten voor producten van Oracle Database, Database Enterprise Edition Options en Database Enterprise Management (mits gekocht met een Oracle Database op hetzelfde ordering document) en waarvoor de ondersteuningsvergoedingen minder dan \$ 50.000 USD per jaar bedragen.

Zoals beschreven in het beleid voor technische ondersteuning, dienen vergoedingen voor technische ondersteuning voorafgaand aan een ondersteuningsperiode volledig te worden betaald, en eenmaal geplaatst kan uw order voor technische ondersteuningsservices niet meer worden geannuleerd en komen de betaalde bedragen niet meer voor terugbetaling in aanmerking.

Verlengingen van ondersteuningsservices die in aanmerking komen voor meerjarige verlenging worden gemarkeerd op de pagina "**Pending Support Service Renewals**" om de beschikbaarheid van de optie voor meerjarige verlenging aan te duiden.

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	Amount	Renewal Method
☐	[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	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

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

“Save up to” is de totale besparing over drie jaar.

Klik op “Request Quote” om een meerjarige offerte aan te vragen bij uw Support-verkoopmedewerker.

Support Service Renewal: Request Quote

Support Service Number: [Redacted]

To: [Redacted]

Your request will be forwarded to the sales rep for renewal.

Cc: [Redacted]

Enter email addresses separated by commas

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

Description *

1800 character limit

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

Voer bij “Description” maximaal 1800 tekens in om aan te geven dat een meerjarige offerte is vereist. Klik op “Send” om de e-mail te genereren die wordt doorgestuurd naar uw Support-verkoopmedewerker.

Bij indiening van uw verzoek voor een meerjarige offerte wordt de status omgezet in “Pending Multi-Year Assistance” en kunt u de verlenging van ondersteuningsservices bekijken en accepteren zodra uw Oracle-verkoopmedewerker de verlenging van ondersteuningsservices in Oracle Store heeft bijgewerkt.

Aanvullende functies van Oracle Store

Ordering document voor verlenging ondersteuningsservices openen

Na het aanmelden bij Oracle Store met uw account voor eenmalige aanmelding (Single Sign-On), hebben leden van uw organisatie met de rol Participant of Viewer (zie Verlenging ondersteuningsservices delen) toegang tot het ordering document en kunnen zij een kopie hiervan downloaden. Hierin staat de informatie die in de Store wordt getoond.

Uw ordering document biedt u gedetailleerde informatie over uw verlengingen van ondersteuningsservices.

Het ordering document is beschikbaar voor u door te klikken op de koppeling “Ordering Document” op de volgende pagina’s:

- Pending Support Service Renewals
- Support Service Renewal Summary
- Saved Cart
- Checkout

Oracle Store | Browse Products

Hi [User Name] | Your Account

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

Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Term	Price	Status
[]	[] 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\$194.38	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

Klik op “Ordering Document” en volg de aanwijzingen om uw ordering document voor een verlenging van ondersteuningsservices te openen en/of te downloaden.

Geaccepteerde of toekomstige verlenging ondersteuningsservices openen

Nadat u zich heeft aangemeld, heeft u via de [homepagina van Oracle Store](#) toegang tot verlengingen van ondersteuningsservices die zijn geaccepteerd/geboekt en tot toekomstige verlengingen.

The screenshot shows the Oracle Store homepage. At the top, there's a navigation bar with contact information, a live chat button, and a help icon. The main header includes the Oracle Store logo and a 'Browse Products' link. A user account dropdown menu is open, showing options like 'Your Account', 'Set Company', 'Cloud Services', 'Support Services', 'Order History', 'Saved Carts', and 'Log Out'. A callout box points to the 'Your Account' link, stating: 'Klik op "Your Account", selecteer vervolgens "Support Services" om opties te zien voor toegang tot verlengingen van ondersteuningsservices die open staan ("Pending") of geaccepteerd ("History") of toekomstig ("Future") zijn.' Below the header, there's a banner for 'MICROS Workstation 6' with a 'Buy Now' button. A notification bar at the top left indicates a support service renewal will expire in 347 days.

Uw dashboard openen

Selecteer "Your Account" onder uw naam om uw **Dashboard** te openen. Dit biedt snelle en eenvoudige toegang tot uw informatie, uw verlengingen van ondersteuningsservices en aanbiedingen.

The screenshot shows the Oracle Store user dashboard. At the top, there's a 'Reminders' section with a notification about a support service renewal. Below this, the dashboard is divided into several sections: 'Your Profile' (with links for Personal Information, Addresses, and Last Login), 'Saved Carts' (indicating no saved carts), 'Orders' (indicating no orders), 'Support Services' (with links for Dashboard, Pending, Pending and History View, History, Future, and Share Lists), 'Cloud Services' (indicating no cloud services), and 'Payment Center' (with a link to Manage Credit Cards). Callout boxes provide additional context: 'Profielinformatie.' points to the 'Your Profile' section; 'Vorige inlogdatum.' points to the 'Last Login' information; 'Opgeslagen winkelwagens.' points to the 'Saved Carts' section; 'Orders.' points to the 'Orders' section; and 'Informatie over ondersteuningsservices: Pending, History, Future en overzichten van Share Lists, etc.' points to the 'Support Services' section.

Assistentie vragen bij verlenging ondersteuningsservices

U kunt assistentie vragen voor openstaande en toekomstige verlengingen van ondersteuningsservices. Klik in de lijst op de verlenging van ondersteuningsservices die u wilt bekijken. Als u vragen heeft over uw verlenging van ondersteuningsservices, klikt u op de koppeling "Request Assistance". Uw verzoek wordt doorgestuurd naar uw Oracle Support-verkoopmedewerker en u ontvangt een e-mailbevestiging van uw verzoek om assistentie.

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

U wordt gevraagd om tekst in te voeren voor uw verzoek om assistentie.

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**

Verlenging ondersteuningsservices delen

Het delen van een verlenging van ondersteuningsservices biedt u de mogelijkheid om meerdere gebruikers te laten samenwerken aan een verlenging van ondersteuningsservices.

U kunt uw verlenging van ondersteuningsservices delen met andere gebruikers met de rol Participant of Viewer, op basis van de vereiste toegang:

De rol **Participant**: bekijken, accepteren en assistentie vragen

De rol **Viewer**: bekijken en assistentie vragen

(Let op: toegevoegde gebruikers moeten deel uitmaken van hetzelfde e-maildomein.)

Ga naar de pagina **Support Service Renewal Summary** en klik op tab “Sharing”.

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page with the 'Sharing' tab selected. The page displays details for a support service renewal, including the status 'Pending Acceptance', customer information, start and end dates, renewal method, and billing terms. Below this, a section titled 'User and Share Lists' indicates that the service has not been shared. A callout box with the text 'Klik op “Add User or List” om de sectie “Share Support Services” te openen.' points to the 'Add User or List' button at the bottom right.

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 prompts the user to share support service renewals with other users from their company or share lists. The page contains two main sections: 'Email Address' and 'Share List', each with a table for adding users and selecting roles (Participant or Viewer). A callout box with the text 'Voer de gebruikersgegevens in, schakel het selectievakje voor de rol in en klik op “Share”.' points to the 'Share' button at the bottom right.

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

Share List	Role
	☐ Participant ☐ Viewer
	☐ Participant ☐ Viewer
	☐ Participant ☐ Viewer
	☐ Participant ☐ Viewer
	☐ Participant ☐ Viewer
	☐ Participant ☐ Viewer
	☐ Participant ☐ Viewer
	☐ Participant ☐ Viewer
	☐ Participant ☐ Viewer

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

Details “Prijsopgaaf naar” wijzigen

U kunt de eigenaar van openstaande verlengingen van ondersteuningsservices wijzigen. Ga naar **Pending Support Service Renewals** en klik op “Update Quote To Details”.

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

Klik op “Update Quote To Details” om de eigenaar van de verlenging van ondersteuningsservices te wijzigen.

Om de details voor “Prijsopgaaf naar” voor een verlenging van ondersteuningsservices bij te werken, moet de volgende informatie worden verschaft voor de nieuwe “Prijsopgaaf naar”-contactpersoon:

- Voornaam
- Achternaam
- E-mailadres (moet binnen hetzelfde domein zijn)
- Adres
- Telefoonnummer

Wanneer u de “Prijsopgaaf naar”-contactpersoon wijzigt, wordt de verlenging van ondersteuningsservices verwijderd uit het Store-account van de oorspronkelijke “Prijsopgaaf naar”-contactpersoon.

Veld Klantreferentie bijwerken

Het veld “Customer Reference” kan worden gebruikt voor uw interne volgdoeleinden.
Ga naar de pagina **Support Service Renewal Summary** en klik op “Customer Reference”.

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

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

Below this information are three sections: 'Quote To Details:', 'Bill To Details:', and 'Ship To Details:', each with a corresponding redacted box. A blue callout box with an arrow pointing to the '(edit)' link in the 'Customer Reference' field contains the text: 'Klik op “Edit” om de informatie voor de klantreferentie in te voeren.'

This screenshot shows the same 'Support Service Renewal Summary' page, but with a modal window titled 'Change Customer Reference' open. The modal contains the following fields:

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

At the bottom of the modal are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. A blue callout box with an arrow pointing to the 'Submit' button contains the text: 'Klik op “Submit” om het invullen van de klantreferentie te voltooien.'

Details verlenging ondersteuningsservices downloaden

Standaard CSV-downloads:

U kunt informatie (maximaal 10.000 regels) met betrekking tot uw verlengingen van ondersteuningsservices als CSV-bestand downloaden.

Download van samenvatting:

U kunt het samenvattingsrapport openen via “Download” in het menu “Actions”. Dit kan in de volgende schermen (eventuele paginafilters worden op de downloadgegevens toegepast): Pending Support Service Renewals, History, Pending and History View, Future en Saved Carts en op de pagina Active Cart (voor alle verlengingen van ondersteuningsservices in die winkelwagen).

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
[]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$2,138.44	Annual

Klik op “Actions” en dan op “Download” voor een download als samenvatting.

Eligible for Multi-Year Renewal
Save up to US\$194.38
[Request Quote](#)

U kunt het samenvattingsrapport ook openen via de koppeling “Download” op de pagina Pending Support Service Renewals. Er worden geen paginafilters toegepast op de gedownloade informatie (geen limiet aan het aantal regels) in deze rapporten. De koppeling “Download” bevindt zich aan de rechterkant van het scherm.

Gedetailleerde download:

Het detailrapport kan alleen worden geopend via de koppeling “Download” in het scherm 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	Amount	Renewal Method
[]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$2,138.44	Annual

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

Cancel Download

Klik op “Download” om de indeling “Summary Report” of “Detailed Report” te downloaden.

Eligible for Multi-Year Renewal
Save up to US\$194.38
[Request Quote](#)

Summary Report bevat de volgende velden:	Detailed Report bevat de volgende velden:
- Support Service Number (Servicecontractnummer) - Customer (Klant) - End User (Eindgebruiker) - Start Date (Startdatum) en End Date (Einddatum) - PO Number (PO-nummer; alleen voor downloads vanuit de schermen "History" en "Pending and History View") - Customer Reference (Klantreferentie) - Support Service Notes (Notities bij ondersteuningsservice), indien van toepassing - Currency (Valuta) - Amount (Bedrag) - Quote To Contact ("Prijsopgaaf naar"-contactpersoon) - SSO Username (SSO-gebruikersnaam) - Status - Saved Cart (Opgeslagen winkelwagen) - Renewal Method (Verlengingsmethode) - Number of Sharers (Aantal delers) - Last Updated by Username (Laatst bijgewerkt door gebruikersnaam)	- Support Service Number (Servicecontractnummer) - Customer (Klant) - End User (Eindgebruiker) - Start Date (Startdatum) en End Date (Einddatum) - Service Level (Serviceniveau) - Product - Support Identifier/CSI Number (Ondersteuningsidentificatie/CSI-nummer) - Instance Number (Instance-nummer) - Quantity (Hoeveelheid) - Serial Number (Serienummer) - Installed At (Geïnstalleerd bij) - Sales Order Number (Verkoopordernummer) - PO Number (PO-nummer; alleen voor downloads vanuit de schermen "History" en "Pending and History View") - Customer Reference (Klantreferentie) - Support Service Notes (Notities bij ondersteuningsservice), indien van toepassing - Currency (Valuta) - Amount (Bedrag) - Quote To Contact ("Prijsopgaaf naar"-contactpersoon) - SSO Username (SSO-gebruikersnaam) - Status - Saved Cart (Opgeslagen winkelwagen) - Renewal Method (Verlengingsmethode) - Number of Sharers (Aantal delers) - Last Updated by Username (Laatst bijgewerkt door gebruikersnaam)

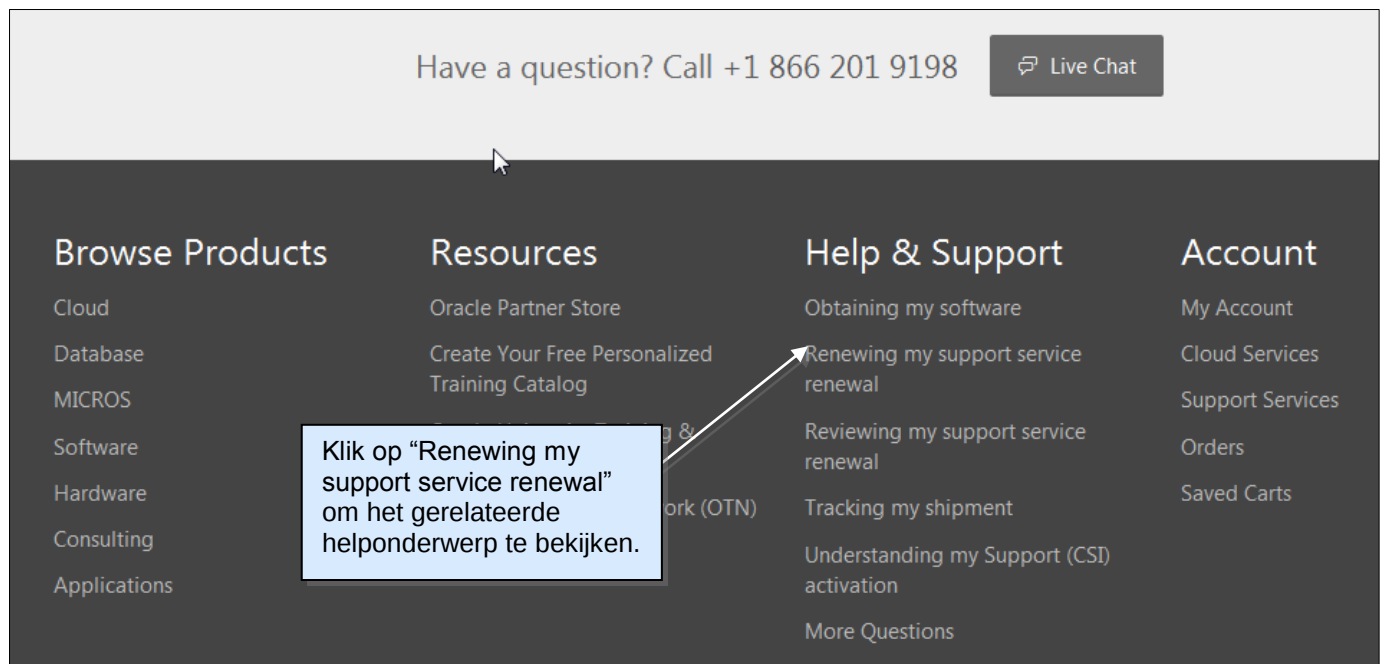
Zoeken naar ondersteuningsservice via aankoopordernummer

U kunt geaccepteerde verlengingen van ondersteuningsservices op de pagina's **History** en **Pending and History View** zoeken met het PO-nummer. Klik op het menu "Actions" en selecteer "Filter". Selecteer de waarde "PO Number" bij "Column". Voer een aankoopordernummer in bij "Expression".

The screenshot shows the 'Support Service Renewals History' page. At the top, there's a search bar and a 'Go' button. Below that, there's a table with columns: Support Service Number, Customer, End User, and Start Date. A 'Filter' dialog box is open, showing 'Filter Type' set to 'Column' and 'Column' set to 'PO Number'. The 'Operator' is set to '='. The 'Expression' field is empty. A text box points to the 'Actions' button with the instruction: 'Klik op "Actions" en selecteer "Filter". Selecteer "PO Number" bij "Column".'

Helponderwerpen openen

U kunt onder in het scherm de Help-pagina [Renewing my support service renewal](#) van Oracle Store openen.



Gebruikershandleiding: Verlenging
ondersteuningsservices in Oracle Store
Juli 2016

Oracle Corporation
World Headquarters
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
U.S.

Wereldwijde vragen:
Telefoon: +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 en/of zijn gelieerde ondernemingen. Alle rechten voorbehouden.

Dit document is alleen bedoeld ter informatie en de inhoud hiervan is aan veranderingen onderhevig zonder kennisgeving. Dit document is niet gegarandeerd vrij van fouten of onderhevig aan enige andere garanties of bepalingen, ongeacht of deze mondeling zijn uitgedrukt of in de wet zijn geïmpliceerd, inclusief impliciete garanties en bepalingen van verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel. Wij wijzen specifiek enige aansprakelijkheid met betrekking tot dit document van de hand, en er worden geen contractuele verplichtingen gevormd door dit document, direct noch indirect. Dit document mag niet worden gereproduceerd of overgedragen in enige vorm of door enig middel, elektronisch of mechanisch, voor enig doel, zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

Oracle en Java zijn gedeponeerde handelsmerken van Oracle en/of zijn gelieerde ondernemingen. Andere namen zijn mogelijk handelsmerken van hun respectieve eigenaren.

Intel en Intel Xeon zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Intel Corporation. Alle SPARC-handelsmerken worden gebruikt onder licentie en zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van SPARC International, Inc. AMD, Opteron, het AMD-logo, en het AMD Opteron-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Advanced Micro Devices. UNIX is een gedeponeerd handelsmerk van The Open Group.

Integrated Cloud Applications & Platform Services