

The logo for Oracle Store, featuring the word "ORACLE" in a large, white, sans-serif font, followed by "STORE" in a smaller, white, sans-serif font, all contained within a solid red rectangular background.

ユーザー・ガイド :

Oracle Store で行うサポート・サービス更新について

目次

Oracle Store でのサポート・サービス更新.....	3
オンライン更新で時間を節約.....	3
サポート・サービス更新へのアクセスと承認.....	4
Renewal Reminder（更新前メール通知）からサポート・サービス更新にアクセスする.....	4
Oracle Store からサポート・サービス更新にアクセスする.....	6
サポート・サービス更新を承認する.....	8
サポート・サービス更新承認の確認.....	10
Auto Renew（自動更新）設定のサポート・サービス更新を確認する.....	11
サポート・サービス更新 マルチイヤー（複数年）オプション.....	12
Oracle Store の追加機能.....	14
サポート・サービス更新用 Ordering Document（兼見積書兼更新確認書）にアクセスする.....	14
承認済みのサポート・サービス更新や今後のサポート・サービス更新にアクセスする.....	15
自分のダッシュボードにアクセスする.....	15
サポート・サービス更新についてアシスタンスを依頼する.....	16
サポート・サービス更新の共有.....	17
見積書送付先の詳細をアップデートする.....	18
お客様照会のフィールドをアップデートする.....	19
サポート・サービス更新の詳細をダウンロードする.....	20
Purchase Order（PO：購買注文書）番号（※貴社注文番号）でサポート・サービスを検索する.....	22
ヘルプ・トピックにアクセスする.....	23

本書の使用目的および注意

本ドキュメントは、Oracle Store Renewal（OSR）での画面操作方法やプロセスについてのガイドを記載するものであり、スクリーンショットに含まれるデータはテスト用であり実際とは異なります。また、表示項目やフォーマット等もテスト環境でのものであり実際の本番環境とは相違している場合があります。

主要点はマスキングをしてありますが、見やすさの点も考慮し、一部の項目では番号等が表示されている場合がありますが、テストデータである旨あらかじめご了承ください。

なお、本ドキュメントは随時改訂されます。仕様や表示項目、プロセス等が実際と相違する場合は実際の仕様・運用が優先されます。

Oracle Store でのサポート・サービス更新

オンライン更新で時間を節約

既に何千、何万人もの数多くのオラクル・カスタマの方々が、“Oracle Store を活用したオンライン更新” への切り替えを完了されております。お客様にもぜひその一人になっていただきたい5つの大きな理由を、ここでご紹介いたします：



1. **Sign in is Easy (サインインが簡単)** : Oracle Store Activation (Oracle Store のアクティベーション) は速い・安全・無料。
2. **Anytime Access (いつでもアクセス)** : 保留中のサポート更新も、過去のサポート更新も、今後のサポート更新も、1日24時間、週7日、オンラインで表示。
3. **Simplified Management (管理作業を簡略化)** : お客様のサポート更新の、お客様の組織内での管理や共有が容易。
4. **Time Savings (時間を節約)** : さまざまな支払いオプション (方法) を利用して、ほんの数回簡単なクリックを行うだけのオンライン更新。
5. **Ongoing Assistance (継続的なアシスタンス)** : Oracle Support Renewal Representative (Oracle サポート更新担当者) によるアシスタンス (支援) が利用可能。

サポート・サービス更新へのアクセスと承認

Renewal Reminder (更新前メール通知) からサポート・サービス更新にアクセスする

お客様のサポート・サービス更新が期限を迎える 120 日前になると、そのサポート・サービス更新が Oracle Store 上でお客様の承認待ちとなっていることをお知らせする E メールがお客様に送付されます。この更新前メール通知 (E メール) には、お客様のユーザー名 (お客様の E メール・アドレスがご自身のユーザー名となります) と以下の URL リンク先が記載されます :

- Renewal Quick Checkout (サポート・サービス更新案件のクイック・チェックアウト機能)
- Manage Renewals (サポート・サービス更新案件の管理機能)

<p>Oracle Store インストラクション</p> <ul style="list-style-type: none">• 上述のサポート・サービス番号に基づくサポート・サービスの更新内容を表示し、ご注文を完了する場合は: Quick Checkout をクリックしてください。• お客様のアカウントを管理し、アプリケーション・サポート・サービス番号ごとにサポート・サービスの更新内容のすべてを表示する場合は: Manage Support Service Renewals をクリックしてください。• ユーザー名とパスワード Oracle Store にアクセスする際、お客様は、お客様のユーザー名とパスワードを入力するように案内されます。以下に記載されている Oracle.com のユーザー名を入力してください。お客様が既に Oracle.com のアカウントをお持ちの場合は、指定されたユーザー名に対するパスワードを入力してください。お客様が Oracle.com のアカウントをお持ちでない場合又はお忘れになった場合は、here にあるパスワードのリセットで、新しいパスワードを作成してください。 <p>ユーザー名: <input type="text"/></p> <p>ご注文に関するご質問や詳細な情報をご希望の場合は、下記の弊社担当者まで Eメール又はお電話にてご連絡ください。</p>
--

お客様は、ご自身のユーザー名とパスワードの認証を行うように案内されます。なお、お客様がご自身のパスワードをお忘れになった場合は、[こちら](#)でパスワードのリセットを行うことができます。

初回アクセス時の注意事項

Oracle Store に初めてログインされるお客様は、ご自身がお受け取りになった更新前メール通知 (E メール) に貼られている My Profile [Reset Password](#) のリンクを選択し、その同じメール通知で提供されているユーザー名 (お客様の E メール・アドレス) をリンク先に入力してください。すると、お客様がお持ちのアカウントに関連する情報があらかじめ入力された登録フォームが表示され、残りの必須事項を入力し、新しいパスワードを設定するよう、求められます。

ORACLE

Oracleプロフィールの作成

すでにOracleプロフィールをお持ちの場合 [サインイン](#)

*** 必須**

電子メール・アドレス *	<input type="text"/>	<small>電子メール・アドレスは、@記号を含め、大文字と小文字の両方を含める必要があります。</small>
パスワード *	<input type="password"/>	<small>パスワードは、少なくとも8文字以上の長さとし、半角英字の大文字と小文字、少なくとも1つ以上の数字を組み合わせたものでなければなりません。また、ご自身がお使いのEメールと（その一部であっても）一致しないようにしてください。</small>
パスワードの再入力 *	<input type="password"/>	
国 *	<input type="text" value="日本"/>	
姓/名(漢字) *	<input type="text" value="お名前(姓:漢字)例:山田"/>	<input type="text" value="お名前(名:漢字)例:太郎"/>
姓/名(ローマ字) *	<input type="text" value="お名前(姓:ローマ字)例:Yamada"/>	<input type="text" value="お名前(名:ローマ字)例:Taro"/>
部署・役職名 *	<input type="text"/>	
勤務先電話番号 *	<input type="text" value="e.g. +81.3.6834.6033"/>	
会社名 *	<input type="text"/>	
郵便番号 *	<input type="text"/>	
都道府県 *	<input type="text" value="-選択-"/>	
市区町村 *	<input type="text"/>	
住所 *	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	

はい、オラクルの製品、サービス、イベントについて、電子メール配信を希望します。
[マーケティング関連のメールを一切受信しないこともできます。メールの配信停止はこちら](#)

以下の「プロフィールの作成」ボタンをクリックすることで、オラクルのWebサイトの使用に、Oracle.comの使用条件およびオラクルのプライバシー・ポリシーが適用されることを理解し、同意するものとします。これには、オラクルがこのWebサイトへの登録に関連して収集したお客様の個人情報を全世界の関連会社およびオラクルにサービスを提供する第三者機関に転送する可能性があることも含まれます。

プロフィールの作成

Oracle Store 用のプロフィールの入力を完了すると、Oracle Store のトップ・ページが表示されます。これで、お客様が Oracle Store 上でご自身のサポート・サービス更新にアクセスする準備が整いました。

Oracle アカウントに関するご質問や問題がある場合は、[Oracle Account FAQs](#) (Oracle アカウントについてよく寄せられる質問 (FAQ)) をご覧ください。

Oracle Store からサポート・サービス更新にアクセスする

別の方法として、サインイン後、お客様は [Oracle Store のトップ・ページ](#) からサポート・サービス更新にアクセスすることもできます。

The screenshot shows the Oracle Store website interface. At the top, there is a navigation bar with the Oracle logo, a search icon, and a shopping cart icon. Below the navigation bar, a notification banner displays the text: "保留中のサポート・サービス更新が61日、期日を過ぎています。サポート・サービス更新が54個ございます。" (61 days of pending support service updates, past the deadline. There are 54 support service updates pending). A blue callout box with an arrow pointing to the notification text contains the instruction: "アクション待ち（保留中）となっているサポート・サービス更新を表示するには、この青字部分 [サポート・サービス更新] をクリックします。" (To display support service updates that are action pending (on hold), click on this blue text part [support service update]). The main content area features the heading "Oracle IaaS Public Cloud Services" and a "今すぐ購入 >" button.

すると、**保留中のサポート・サービス更新**の一覧が次のように表示されます。

The screenshot shows the Oracle Store interface for pending support/service updates. The page title is "保留中のサポート・サービス更新" (Pending Support/Service Updates). Below the title, there is a search bar and a list of updates. The list has columns for "サポート・サービス番号" (Support/Service Number), "顧客" (Customer), "金額" (Amount), and "更新方法" (Update Method). Two update entries are visible, both with a status of "延滞" (Delayed). A callout box points to the first entry with the text: "(確認したい) サポート・サービス更新案件をクリックして、その詳細を確認します。" (Click on the support/service update case you want to check, and check its details.)

保留中のサポート・サービス更新の一覧から、お客様が確認したい（更新案件の）サポート・サービス番号をクリックします。すると、そのサポート・サービス更新の詳細がこのように表示されます。

The screenshot shows the Oracle Store interface for the details of a support/service update. The page title is "サポート・サービスの詳細" (Support/Service Details). Below the title, there is a navigation bar with links for "メッセージ", "共有", and "条件". The main content area is titled "サポート・サービス更新 概要" (Support/Service Update Summary) and contains fields for "Support Service Number", "カスタマー" (Customer), "開始日" (Start Date), "更新方法" (Update Method), and "支払条件" (Payment Terms). A callout box points to the "チェックアウト" (Checkout) link in the top right corner with the text: "次に進む準備ができたなら、この [チェックアウト] をクリックします。" (If you are ready to proceed, click this [Checkout] link.)

次に進む準備ができたなら、（画面右上の）[チェックアウト] リンクをクリックします。

サポート・サービス更新を承認する

これで、ご注文内容を確認し、発注していただけるようになりました。

注文の確認と完了

注:このカートに含まれている製品の注文は完了していません。「注文」をクリックして、ご注文を完了してください。「注文」ボタンは、「請求」と「支払」を選択すると表示されます。**全ての料金はキャンセルできません。つまり、この注文は取り消しできません。注文内容が分からない場合、注文はしないでください。カスタマーサービスもしくは担当営業にお問い合わせください。**オフラインでの発注が必要な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。

サポート・サービス サポートサービスダッシュボード

サポート・サービス番号: []
 お客様限会: []
 Software Update License & Service Partner Support
 開始日: 2016/05/31
 終了日: 2017/05/30
[注文書](#)

小計:	¥1,017,453
*確定税額:	¥81,397
合計:	¥1,098,850

請求書の送付先名や住所を変更するには、この [編集] をクリックします。

支払い方法を選択するには、この [編集] をクリックします。

ここをクリックして、サポート・サービス更新の注文を承認します。

契約条件 (また該当する場合は、Services Agreement) の内容に同意する場合は、このチェックボックスにチェックを入れます。

私は以下のものを承認します 契約条件

小計:	¥1,017,453
*確定税額:	¥81,397
合計:	¥1,098,850

[注文](#)

注文の確認と完了のページでは、以下の手順が説明されています：

- **請求**：請求書の送付先名や住所をアップデート／変更するには、[編集] ボタンをクリックします。該当する住所が表示されていない場合は、新しい請求書送付先の住所を入力してください。なお、お支払い方法に「**購買注文書払い**」が選択されている場合は、請求書の送付先名と住所が、付属の購買注文書に記載されているものと一致していなければなりません。
- **支払い方法**：お支払い方法（例：クレジット・カード、購買注文書、請求書、又は POEF）を選択するには、[編集] ボタンをクリックします。
 - 注：お支払い方法が国により異なる場合があります。（一部の国については、購買注文書が使用不可の場合、署名済みの Purchase Order Exemption Form (POEF) を使用していただくことで、ご注文をお受けする場合があります。）
 - 注：Auto Renew（自動更新）のサポート・サービス更新では「請求書払い」方法がデフォルトで設定されています。なお、サポート・サービス更新の開始日から 32 日目までは、お客様は、別のお支払い方法（クレジット・カード、購買注文書）を任意に選択して入力することができます。
- **契約条件**：ページ右下にある青字の [契約条件] をクリックして、その内容をご確認のうえ、同意する場合は、「私は以下のものを承認します」という表示の横にあるチェックボックスにチェックを入れて、購入手続きにお進みください。
- **Oracle Hospitality and Retail Technical Support Services Agreement (TSSA)**：この Services Agreement は、プログラムやハードウェアのテクニカル・サポート・サービスについて、オラクルとの直接の更新手続きをスムーズに行うために不可欠な契約条件を記載しており、お客様のオラクルとの初回更新時に必要となるものです。[Service Agreement] をクリックして、その内容をご確認のうえ、

同意する場合は、「I accept the **Service Agreement** (**Service Agreement** に同意します)」という表示の横にあるチェックボックスにチェックを入れて、購入手続きにお進みください。なお、TSSA への同意は、ご自身のサポート・サービスの更新を、お客様がオラクルと初めて行う際にのみ要求されます。

- **注文** : ご注文内容が正確であるかをご確認いただき、準備がよければ (ページ右下の) [注文] ボタンをクリックします。

サポート・サービス更新承認の確認

ご注文完了の確認メッセージがシステムに表示されます。

ご注文が実行されました Thank you for renewing support.
 今後ともOracleをよろしくお願い申し上げます。この注文で同意されたサポートサービス更新について、お客様の同意がOracleメッセージセンターに記録されました。ご不明な点がある場合は、サポート・サービス更新に記載されている販売代理店にお問い合わせください。

サポート・サービス

注文確認メッセージがここに表示されます。

サポート・サービス番号: [REDACTED] ・ 1年
 お客様照会: [REDACTED]

Software Update License & Service Partner Support
 開始日: 2016/05/31
 終了日: 2017/05/30

小計:	¥1,017,453
*推定税額:	¥81,397
合計:	¥1,098,850

請求

支払

承認された更新案件は履歴のセクションに移動し、Oracle Store 承認メール（Eメール）は Oracle Store Message Center（Oracle・メッセージ・センター）のログに記録されます。

（Oracle Store の）トップ・ページで（画面右上の）[詳細を表示] をクリックして、アクション待ちのサポート・サービス更新又は承認済みのサポート・サービス更新を表示します。[履歴] を選択し、お客様が確認したいサポート・サービス更新をクリックした後、[メッセージ] タブをクリックします。そして、（「件名」下に表示される）[お客様の Oracle サポート・サービス更新 (#####) - 承認済み] リンクをクリックすると、（そのサポート・サービス更新の）承認メール（Eメール）の詳細が表示されます。

サポート・サービスの詳細 | メッセージ | 案件

サポート・サービス更新 概要

Support Service Number: [REDACTED] ステータス: 承認済み 30-6月 -16 14:12:38
 カスタマー: [REDACTED] お客様照会: [REDACTED]
 開始日: 2016/05/31 終了日: 2017/05/30
 更新方法: 年
 支払い条件: 全額先払い
 サポートサービス提供元 Oracle Corporation Japan

差出人	宛先	件名	日付
Storeadmin@Oracle.Com	[REDACTED]	お客様のOracleサポート・サービス更新 [REDACTED] -承認済み	30-6月 -2016 14:12
[REDACTED]	[REDACTED]	電子見積が送信されました。	28-6月 -2016 17:35

承認メール（Eメール）の詳細を表示するには、[メッセージ] タブをクリックし、続いてこの [お客様の Oracle サポート・サービス更新 (#####) - 承認済み] のメッセージをクリックします。

Auto Renew (自動更新) 設定のサポート・サービス更新を確認する

保留中のサポート・サービス更新のページでは、お客様は、更新方法に「Auto Renew (自動更新)」が設定されているサポート・サービス更新案件を選択することができます。なお、この設定のサポート・サービス更新は、チェックアウトしていただく必要も、カートに入れていただく必要もありません。

サポート・サービス番号	顧客	金額	更新方法
[Redacted]	Term: 4月 01, 2017 to 3月 31, 2018 お客様照会: (編集) 注文書 ★ 自動更新	¥287,198	自動更新
[Redacted]	Term: 4月 01, 2017 to 3月 31, 2018 お客様照会: (編集) 注文書 ★ 自動更新	¥233,481	自動更新
[Redacted]	Term: 11月 25, 2016 to 11月 24, 2017 お客様照会: (編集) 注文書 ★ 保留同意	¥70,224 自動更新が有効	年

(選択を行うと) サポート・サービス更新の詳細が (次のように) 表示されます。ここでは、該当するリンクをクリックすることで、「お客様照会」のほか、「見積書送付先」や「請求書送付先」の詳細をアップデートしていただけます。またお客様は、(画面右下の)「支払情報」と表示されているエリアで (現在設定されている) お支払い情報を確認してから、青字の [変更] をクリックしてお支払い方法をアップデートすることが可能です。

サポート・サービス更新 概要

Support Service Number: [Redacted] ステータス: 自動更新

カスタマー: [Redacted] お客様照会: (編集)

開始日: 2017/04/01 終了日: 2018/03/31

更新方法: 自動更新

支払い条件: 全額先払い

サポートサービス提供元 Oracle Corporation Japan

見積詳細: [Redacted] (見積もりの詳細の更新)

請求先の詳細: [Redacted] (請求先の詳細の更新)

配送先の詳細: [Redacted]

支払情報: [Redacted] 請求書(変更)

なお「Auto Renew (自動更新)」設定の更新案件に関する情報は、その更新開始日の 32 日前まではアップデートを行うことが可能ですが、32 日を切ると、その更新内容にロックがかかり、編集不可となります。また、その開始日の 30 日前になると、更新の実行が自動予約されます。

サポート・サービス更新 マルチイヤー（複数年）オプション

特定のサポート・サービス更新に対しては、Oracle Store 上で直接、お客様がご自身のサポート期間を1年間から3年間に延長することが可能になりました。サポート・サービスを複数年でご購入いただくと、お客様には、サポート料金を変動なしの価格で固定したり、年間の調達プロセスにかかる管理コストを削減したりといったメリットがあります。

なお、このマルチイヤー（複数年）オプションは現在、Oracle Database、Database Enterprise Edition Options、（同じ注文書で Oracle Database と一緒にご購入いただいた場合の）Database Enterprise Management 製品におけるサポートを対象とするサポート・サービス更新で、且つサポート料金が年間 \$50,000 USD 未満であるものに限定されています。

テクニカル・サポート・ポリシーで文書化されているように、テクニカル・サポート料金は、サポート期間に先立ち、その全額を前払いでお支払いいただきます。また、一旦お申込みをされると、テクニカル・サポート・サービスのご注文は取消し不能となり、お支払いいただいた金額の払戻しはありません。

マルチイヤー（複数年）更新の対象となるサポート・サービス更新案件には、**保留中のサポート・サービス更新**のページで、マルチイヤー（複数年）更新のオプションが利用可能であることを示すフラグが設定されます。

この「最大割引」とは、サポート期間を3年間に延長した場合に削減できる金額のことです。

お客様担当の Oracle サポート営業担当者にマルチイヤー（複数年）更新の見積書を依頼するには、この [見積依頼] をクリックします。

サポート・サービス番号	顧客	金額	更新方法
[Redacted]	Term: 5月 31, 2016 to 5月 30, 2017 お客様照会: [Redacted] (編集) 注文書 ★ 延滞	¥1,017,453 マルチイヤー更新の対象 最大割引 ¥92,486 見積依頼	年
[Redacted]	Term: 5月 31, 2016 to 5月 30, 2017 お客様照会: [Redacted] (編集) 注文書 ★ 延滞	¥66,210 マルチイヤー更新の対象 最大割引 ¥6,018 見積依頼	年

サポート・サービス更新:見積依頼

サポート・サービス番号:

宛先:

CC:

Eメールアドレスをコンマ区切りで入力してください
Eメールアドレスをコンマ区切りで入力してください

件名: Multiyear Oracleサポート・サービス更新 について、更新が要求されました
上限は1800文字です

説明: *

上限は1800文字です

[サポート・サービス詳細に戻る](#)

マルチイヤー（複数年）更新の見積書が必要であるという説明を、（「説明」テキストボックスに）1,800文字以内で入力し、この「送信」を押してEメールを生成します。このEメールは、お客様担当のOracleサポート営業担当者に転送されます。

※CCのフィールドに複数のEメール・アドレスを設定する場合は、半角カンマ区切りで入力してください。

マルチイヤー（複数年）更新の見積書の依頼がお客様から提出されたのを受けて、ステータスが「Pending Multi-Year Assistance（マルチイヤー更新アシスタンスが保留中です）」となります。そして、お客様担当のOracleサポート営業担当者がOracle Storeに対象のサポート・サービス更新案件のアップデートを行い次第、お客様はその更新案件の確認と承認ができるようになります。

Oracle Store の追加機能

サポート・サービス更新用 Ordering Document (兼見積書兼更新確認書) にアクセスする

お持ちの Single Sign-On (OSS) アカウントを使用して Oracle Store にサインインすると、ロールが「参加者」又は「ビューア」である（※後述のセクション「サポート・サービス更新の共有」をご参照ください）お客様の組織のメンバーは、Oracle Store 上に表示されている情報を反映した Ordering Document (兼見積書兼更新確認書) (以下「Ordering Document」といいます) にアクセスしたり、そのコピーをダウンロードしたりできるようになります。

お客様の Ordering Document は、ご自身のサポート・サービス更新案件に関する詳細な情報を、お客様に提供するものです。

この Ordering Document は、以下の各ページ上に青字で [注文書] と表示されているリンクをクリックすることで、入手していただけます：

- 保留中のサポート・サービス更新
- サポート・サービス更新概要
- 保存カート
- チェックアウト

Storeホーム > お客様のアカウント > サポート・サービス・ダッシュボード > 保留中のサポート・サービス更新

保留中のサポート・サービス更新

お客様の同意が保留中、または Oracle アシスタンスが保留中です。

検索 1.プライマリレポート 行 15 アクション

サポート・サービス番号	顧客	金額	更新方法
	Term: 5月 31, 2016 to 5月 30, 2017 お客様照会: (編集) 注文書 ★ 延滞	7,453 対象 486 依頼	年
	Term: 5月 31, 2016 to 5月 30, 2017 お客様照会: (編集) 注文書 ★ 延滞	¥66,210 マルチYEAR更新の対象 最大書影 ¥6,018 見積依頼	年

1 - 2

共有 見積もりの詳細の更新 カートに入れる チェックアウト

承認済みのサポート・サービス更新や今後のサポート・サービス更新にアクセスする

サインインすると、お客様は、承認済みのサポート・サービス更新のほか、今後のサポート・サービス更新にも、[Oracle Store のトップ・ページ](#) からアクセスすることができます。

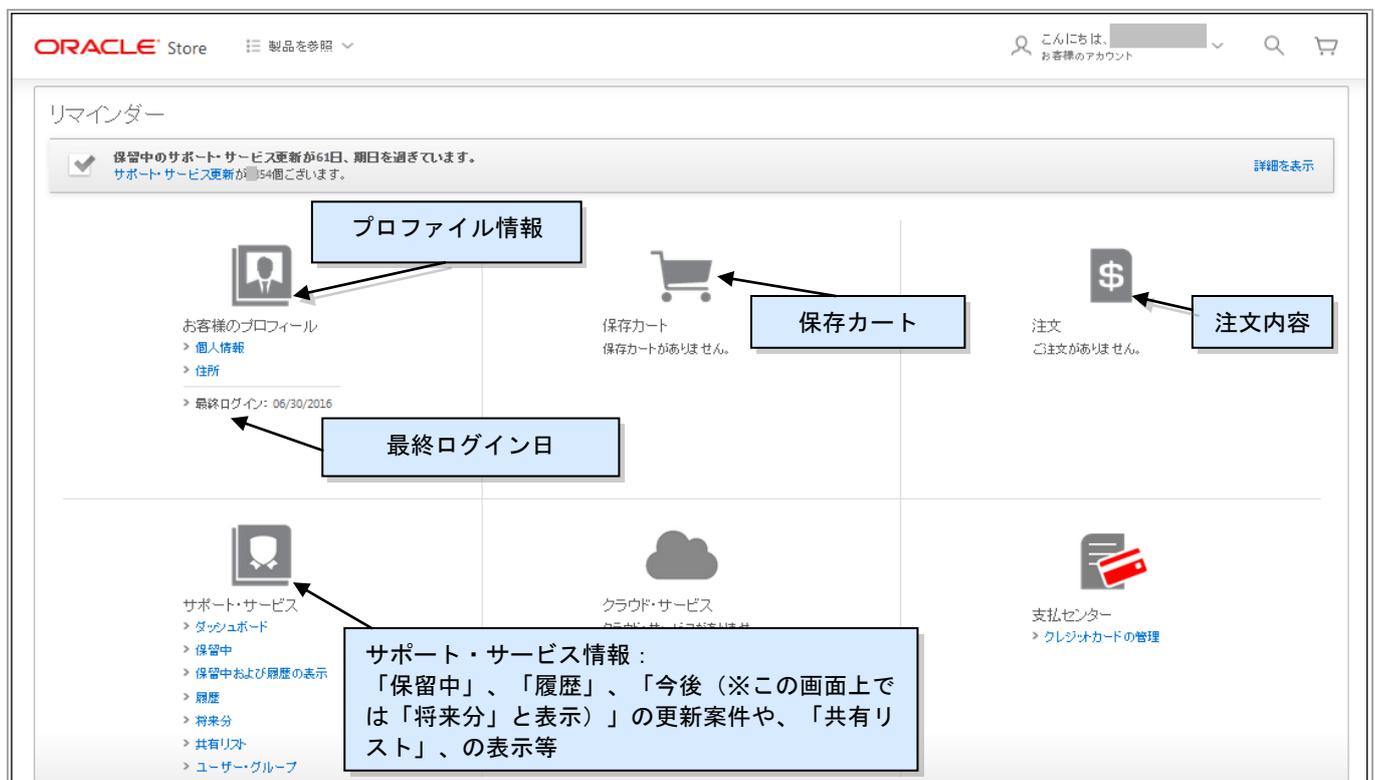


The screenshot shows the Oracle Store interface with the user account menu open. The menu items include: マイアカウント, クラウド・サービス, サポート・サービス, 注文履歴, 保存カート, ログアウト. A callout box points to the 'サポート・サービス' item and contains the following text:

この [こんにちは、
お客様のアカウント] をクリック後、（表示されたドロップダウン・メニューから）[サポート・サービス] をクリックせずにカーソルを合わせて選択すると、「保留中」のサポート・サービス更新、承認済みのサポート・サービス更新（「履歴」）、「今後」のサポート・サービス更新にアクセスするオプションを参照することができます。

自分のダッシュボードにアクセスする

お客様のダッシュボードを使用して、ご自身の情報やサポート・サービス更新案件に素早く簡単にアクセスすることができます。（※ご自身のダッシュボードにアクセスするには、（画面上部の）お客様のお名前の下に表示されるドロップダウン・メニューから [マイ・アカウント] を選択します。）



The screenshot shows the Oracle Store user dashboard. Callout boxes highlight the following features:

- プロフィール情報**: Points to the user profile section.
- 保存カート**: Points to the saved cart section.
- 注文内容**: Points to the order details section.
- 最終ログイン日**: Points to the last login date.
- サポート・サービス情報**: Points to the support services section, which includes links for: サポート・サービス, ダッシュボード, 保留中, 保留中および履歴の表示, 履歴, 将来分, 共有リスト, ユーザー・グループ.

A callout box for the support services section contains the following text:

サポート・サービス情報：
「保留中」、「履歴」、「今後（※この画面上では「将来分」と表示）」の更新案件や、「共有リスト」、の表示等

サポート・サービス更新についてアシスタンスを依頼する

保留中のサポート・サービス更新や今後のサポート・サービス更新について、お客様は、アシスタンスを依頼することが可能です。一覧から、ご自身が確認したいサポート・サービス更新をクリックします。そして、そのサポート・サービス更新に関してご質問やご不明な点がある場合は、画面右上に青字で「[要求のアシスタンス](#)」と表示されているリンクをクリックして（アシスタンス依頼を開始して）ください。すると、お客様担当の Oracle サポート営業担当者によるその依頼がルーティングされ、お客様からのアシスタンス依頼についての確認メール（Eメール）がお客様に届きます。

The screenshot shows a web page titled "サポート・サービスの詳細" (Support Service Details). At the top right, there are navigation links: "注文書をEメールで送信", "カートに入れる", "注文書", "要求のアシスタンス", and "チェックアウト". The main content area is titled "サポート・サービス更新 概要" (Support Service Update Summary). It displays the following information:

- Support Service Number: [Redacted]
- ステータス: 延滞 (Status: Delayed)
- カスタマー: [Redacted]
- お客様照会: [Redacted] (編集)
- 開始日: 2016/05/31
- 終了日: 2017/05/30
- 更新方法: 年
- 支払い条件: 全額先払い
- サポートサービス提供元: Oracle Corporation Japan

Below this, there are sections for "見積詳細:", "請求先の詳細:", and "配達先の詳細:", each with a [Redacted] area. A link "見積もりの詳細の更新" is visible. At the bottom, it says "プログラム・テクニカル・サポート・サービス".

A callout box on the right side of the page points to the "要求のアシスタンス" link and contains the following text:

この「[要求のアシスタンス](#)」という表示をクリックして、お客様担当の Oracle サポート営業担当者宛にアシスタンス依頼メール（Eメール）を生成します。

お客様からのアシスタンス依頼の内容をテキスト入力するよう求められます。

The screenshot shows a form titled "サポート・サービス更新:アシスタンス依頼" (Support Service Update: Assist Request). The form fields are as follows:

- サポート・サービス番号: [Redacted]
- 宛先: [Redacted]
お客様の要求は、サポート・サービス更新を担当する販売代理店に転送され
- CC: [Redacted]
Eメールアドレスをコンマ区切りで入力してください
Eメールアドレスをコンマ区切りで入力してください
- 件名: Renewal サポート・サービス更新のアシスタンス依頼: [Redacted]
上限は1800文字です
- 説明: * [Redacted]
上限は1800文字です

At the bottom of the form, there are two buttons: "サポート・サービス詳細に戻る" and "送信".

Two callout boxes provide instructions:

1. どのようなアシスタンスが必要なのかについての説明を、（この「説明」テキストボックスに）1,800文字以内で入力します。

2. この「送信」を押して、依頼メール（Eメール）を生成します。すると、その依頼メールのコピーがお客様の受信トレイに届きます。
※CCのフィールドに複数のEメール・アドレスを設定する場合は、半角カンマ区切りで入力してください。

サポート・サービス更新の共有

サポート・サービス更新の共有の機能を利用して、お客様は、サポート・サービス更新を共同で行えるように複数のユーザーを追加することができます。

ロールが「参加者」か「ビューア」である追加ユーザーと、（各ロールに設定された）必須アクセス権に基づき、ご自身のサポート・サービス更新案件を共有することが可能です：

「参加者」ロール：表示、承認、アシスタンスの依頼

「ビューア」ロール：表示、アシスタンスの依頼

（注：追加ユーザーは、同じメール・ドメインに属している必要があります。）

サポート・サービス更新概要のページで、[共有] タブを選択します。

The screenshot shows the 'サポート・サービス更新概要' (Support Service Update Summary) page. At the top, there are tabs for 'サポート・サービスの詳細', 'メッセージ', '共有', and '案件'. The '共有' tab is selected. Below the tabs, the summary information is displayed, including 'Support Service Number', 'ステータス: 延滞', 'カスタマー', 'お客様照会: (編集)', '開始日: 2016/05/31', '終了日: 2017/05/30', '更新方法: 年', '支払い条件: 全額先払い', and 'サポートサービス提供元 Oracle Corporation Japan'. Below this is a section titled 'ユーザーおよび共有リスト' (Users and sharing list) which is currently empty. A callout box points to the '共有' tab and says: 'この [ユーザーまたはリストの追加] をクリックして、サポート・サービスの共有のセクションにアクセスします。' (Click this [Add user or list] to access the sharing section of support services.) At the bottom right, there is a blue button labeled 'ユーザーまたはリストの追加' (Add user or list).

The screenshot shows the 'サポート・サービスの共有' (Support Service Sharing) page. It contains instructions: '以下のサポートサービス更新を共有する: [redacted] 貴社の他のユーザーと、または以前に設定した共有リストとサポートサービス更新を共有できます。サポートサービス更新を共有するには、メールアドレスのドメインが同じである必要があります(たとえば、oracle.com)।' Below the instructions is a table with columns for 'Eメールアドレス' (Email address), 'ロール' (Role), and '共有リスト' (Sharing list). The table has 10 rows, each with an empty email address input field and two checkboxes for '参加者' (Participant) and 'ビューア' (Viewer). At the bottom right, there are two buttons: 'キャンセル' (Cancel) and '共有' (Share). A callout box points to the '共有' button and says: 'ユーザーの詳細を入力し、（該当する）ロールのチェックボックスにチェックを入れたら、この [共有] をクリックします。' (Enter user details, check the appropriate role checkboxes, and then click this [Share].)

見積書送付先の詳細をアップデートする

保留中のサポート・サービス更新について、お客様は、所有者（見積書送付先）の変更を行うことができます。保留中のサポート・サービス更新のページで、画面右下の「見積もりの詳細の更新」と表示されているボタンをクリックします。

保留中のサポート・サービス更新
お客様の同意が保留中、または Oracle アシスタンスが保留中です。

検索 1.プライマリレポート 行 15 アクション

サポート・サービス番号	顧客	金額	更新方法
	Term: 5月 31, 2016 to 5月 30, 2017 お客様照会: (編集) 注文書 ★ 延滞	¥1,017,453 マルチイヤー更新の対象 最大割引 ¥92,486 見積依頼	年
	Term: 5月 31, 2016 to 5月 30, 2017 お客様照会: (編集) 注文書 ★ 延滞	¥66,210 マルチイヤー更新の対象 最大割引 ¥6,018 見積依頼	年

1 - 2

共有 見積もりの詳細の更新 カートに入れる チェックアウト

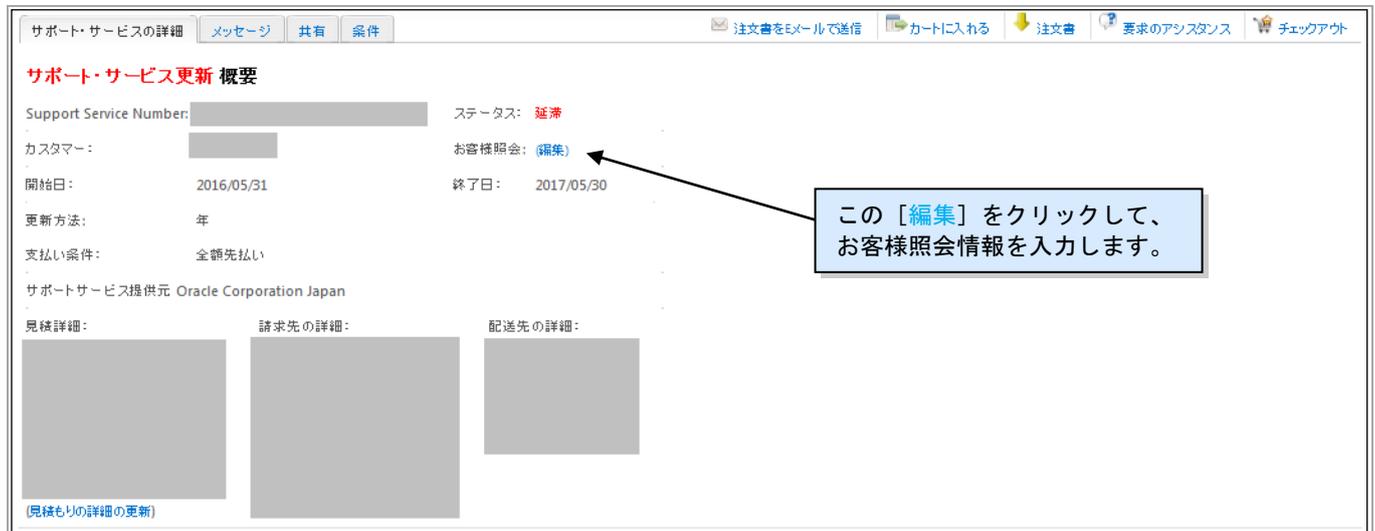
サポート・サービス更新案件について見積書送付先の詳細のアップデートを行うには、（その案件の）新しい見積書送付先に関する以下の情報をご用意いただく必要があります：

- 名
- 姓
- Eメール・アドレス（同じドメインに属している必要があります）
- ご住所
- 電話番号

なお、見積書送付先が変更されるのに伴い、このサポート・サービス更新案件は、元の見積書送付先の Oracle Store アカウントから削除されます。

お客様照会のフィールドをアップデートする

お客様の組織内での追跡（トラッキング）管理に、「お客様照会」フィールドがご利用いただけます。
サポート・サービス更新概要のページで、「お客様照会」をクリックします。



サポート・サービスの詳細 | メッセージ | 共有 | 案件

注文書をメールで送信 | カートに入れる | 注文書 | 要求のアシスタンス | チェックアウト

サポート・サービス更新 概要

Support Service Number: [Redacted] ステータス: 延滞

カスタマー: [Redacted] お客様照会: [編集]

開始日: 2016/05/31 終了日: 2017/05/30

更新方法: 年

支払い条件: 全額先払い

サポートサービス提供元 Oracle Corporation Japan

見積詳細: 請求先の詳細: 配送先の詳細:

[Redacted] [Redacted] [Redacted]

(見積もりの詳細の更新)

この [編集] をクリックして、お客様照会情報を入力します。



サポート・サービスの詳細 | メッセージ | 共有 | 案件

注文書をメールで送信 | カートに入れる | 注文書 | 要求のアシスタンス | チェックアウト

サポート・サービス更新 概要

Support Service Number: [Redacted] ステータス: 延滞

カスタマー: [Redacted] お客様照会: [編集]

開始日: 2016/05/31

更新方法: 年

支払い条件: 全額先払い

サポートサービス提供元 Oracle Corporation Japan

見積詳細: 請求先の詳細:

[Redacted] [Redacted]

(見積もりの詳細の更新)

お客様照会の変更

サポート・サービス番号: [Redacted]

お客様照会: [Input Field]

キャンセル 申請

「お客様照会」への入力を完了するには、（「お客様照会の変更」ダイアログの）この [申請] をクリックします。

プログラム・テクニカル・サポート・サービス
サービス・レベル: Software Update License & Service Partner Support

サポート・サービス更新の詳細をダウンロードする

CSV ダウンロード（標準）：

お客様は、ご自身のサポート・サービス更新に関する情報（行数制限：10,000）を CSV ファイルでダウンロードすることができます。

概要のダウンロード：

概要レポートには、**保留中のサポート・サービス更新、履歴、保留中および履歴の表示、今後のサポート・サービス更新、保存カート**、といったページで、画面上部の [アクション] 下にドロップダウン表示される [ダウンロード] メニューからアクセスすることができる（※ダウンロードされたデータには、ページ・フィルタが適用）ほか、**お客様のショッピング・カートのページ上でも**（このカート内にある全てのサポート・サービス更新案件については）アクセスすることができます。

保留中のサポート・サービス更新
お客様の同意が保留中、またはOracleアシスタンスが保留中です。

アクション ▾ ダウンロード カートに入れる チェックアウト

列の選択
フィルタ
ページ当たりの行数 >
形式マスク >
リセット
ダウンロード

サポート・サービス番号	顧客	金額	ステータス	保存カート	更新方法
[Redacted]	注文書	¥77,605	延滞		年
[Redacted]	注文書	¥53,262	延滞		年

さらに、**保留中のサポート・サービス更新**のページにある**青字**の [ダウンロード] リンクからも、概要レポートにアクセスすることが可能です。なお、ここからアクセスしたレポートの場合は、ダウンロードされた情報（行数制限なし）には、ページ・フィルタは一切適用されません。この [ダウンロード] リンクは、画面の右上にあります。

詳細のダウンロード：

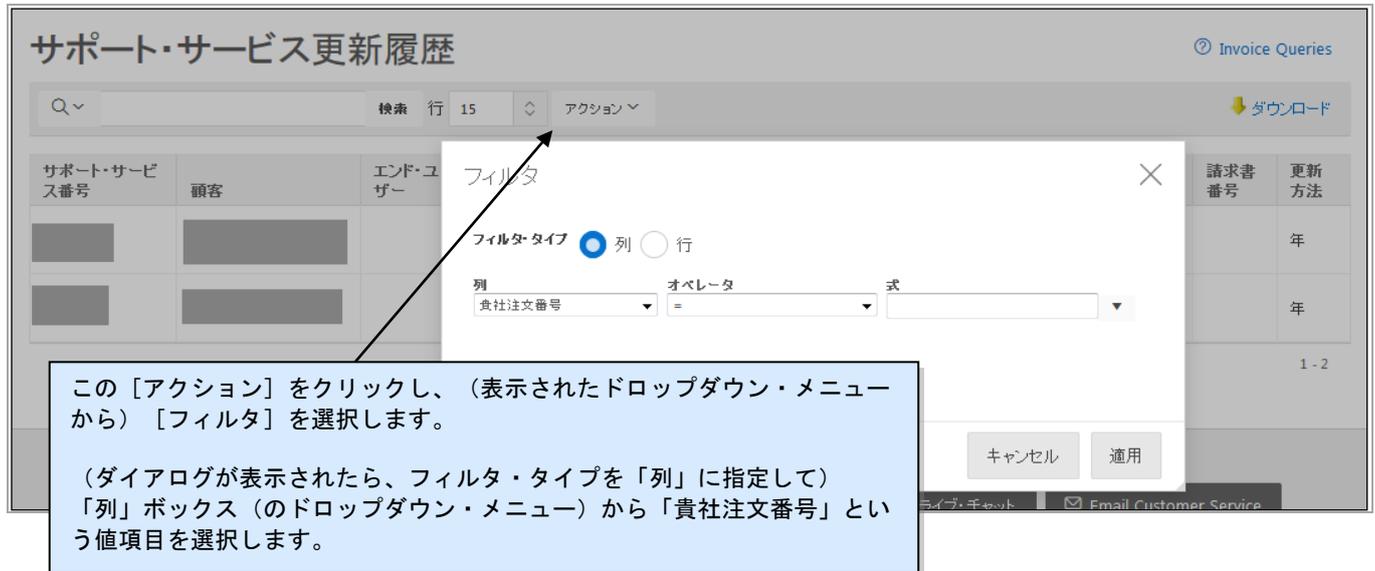
詳細レポートには、**保留中のサポート・サービス更新**のページ（の右上）にある [ダウンロード] リンクからのみアクセスすることができます。



概要レポートの出力には、以下に関するフィールド項目が含まれます :	詳細レポートの出力には、以下に関するフィールド項目が含まれます :
<ul style="list-style-type: none"> サポート・サービス番号 カスタマ エンド・ユーザー 開始日/終了日 Purchase Order (PO : 購買注文書) 番号 (※本機能の一部画面上では「貴社注文番号」と表示) (履歴の画面と保留中および履歴の表示の画面からのダウンロードのみ対象) お客様照会 Support Service Notes (サポート・サービスに関する注意事項) (該当する場合) 通貨 金額 見積書送付先名 (ご担当者) Single Sign-On (SSO) ユーザー名 ステータス 保存カート 更新方法 共有者 (共有ユーザー) 数 ユーザー名による最終アップデート日時 	<ul style="list-style-type: none"> サポート・サービス番号 カスタマ エンド・ユーザー 開始日/終了日 サービス・レベル 製品名 Customer Support Identifier (CSI) 番号 インスタンス番号 数量 シリアル番号 設置場所 販売注文番号 (オーダー番号) Purchase Order (PO : 購買注文書) 番号 (※本機能の一部画面上では「貴社注文番号」と表示) (履歴の画面と保留中および履歴の表示の画面からのダウンロードのみ対象) お客様照会 Support Service Notes (サポート・サービスに関する注意事項) (該当する場合) 通貨 金額 見積書送付先名 (ご担当者) Single Sign-On (SSO) ユーザー名 ステータス 保存カート 更新方法 共有者 (共有ユーザー) 数 ユーザー名による最終アップデート日時

Purchase Order (PO : 購買注文書) 番号 (※貴社注文番号) でサポート・サービスを検索する

お客様は、履歴のページや保留中および履歴の表示のページから、Purchase Order (PO : 購買注文書) 番号 (※この画面上では「貴社注文番号」と表示) を使用して、承認済みのサポート・サービス更新を検索することができます。画面上部の [アクション] 下にドロップダウン表示される [フィルタ] メニューを選択します。次に、「列」ボックス (のドロップダウン・メニュー) から「貴社注文番号」と表示されている値項目を選択します。そして、「式」ボックスに PO (購買注文書) 番号を入力します。



この [アクション] をクリックし、(表示されたドロップダウン・メニューから) [フィルタ] を選択します。

(ダイアログが表示されたら、フィルタ・タイプを「列」に指定して)
「列」ボックス (のドロップダウン・メニュー) から「貴社注文番号」という値項目を選択します。

ヘルプ・トピックにアクセスする

Oracle Store でのサポート・サービス更新（案件）の更新手続きに関連するサポート情報については、画面下部（の「ヘルプ&サポート」）の「[私のサポート・サービスの更新を書き換え中です](#)」と表示されているリンクにアクセスして、リンク先ヘルプ・ページに記載のトピックもご参照ください。

The screenshot shows the Oracle Store interface. At the top, there are contact options: "Need assistance finding the right product? Call 0120-155-096 for Sales Support" and "Having trouble with your account? Call 0120-658-883 for Customer Service". Below this are buttons for "ライブ・チャット" (Live Chat) and "Email Customer Service". The main navigation bar includes "製品を参照" (Browse Products), "各種リンク" (Various Links), "ヘルプ & サポート" (Help & Support), and "アカウント" (Account). Under "ヘルプ & サポート", there are links for "ソフトウェアを取得する" (Get Software), "私のサポート・サービスの更新を書き換え中です" (Update My Support/Service Renewals), "私のサポート・サービスの更新を検討中です" (Review My Support/Service Renewals), "配送トラッキング" (Shipping Tracking), "サポート(CSD)のアクティブ化について" (About Support (CSD) Activation), and "さらに質問" (Ask More Questions). A callout box with a blue background and black text points to the "私のサポート・サービスの更新を書き換え中です" link. The text in the callout box reads: "関連するヘルプ・トピックを表示するには、この [私のサポート・サービスの更新を書き換え中です] という一文をクリックします。" (To display related help topics, click on this [Update My Support/Service Renewals] text).



User Guide: Support Service Renewals on
Oracle Store
June 2016

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

Worldwide Inquiries:
Phone: +1.650.506.7000
Fax: +1.650.506.7200

oracle.com/store



Copyright © 2016, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

This document is provided for information purposes only, and the contents hereof are subject to change without notice. This document is not warranted to be error-free, nor subject to any other warranties or conditions, whether expressed orally or implied in law, including implied warranties and conditions of merchantability or fitness for a particular purpose. We specifically disclaim any liability with respect to this document, and no contractual obligations are formed either directly or indirectly by this document. This document may not be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, for any purpose, without our prior written permission.

Oracle and Java are registered trademarks of Oracle and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.

Intel and Intel Xeon are trademarks or registered trademarks of Intel Corporation. All SPARC trademarks are used under license and are trademarks or registered trademarks of SPARC International, Inc. AMD, Opteron, the AMD logo, and the AMD Opteron logo are trademarks or registered trademarks of Advanced Micro Devices. UNIX is a registered trademark of The Open Group.

Integrated Cloud Applications & Platform Services