



Manual do Usuário: Renovações de Serviços de Suporte na Oracle Store

Índice

Renovações de Serviços de Suporte na Oracle Store	3
Poupe tempo, renove online	3
Acesse e aceite renovações de Serviços de Suporte	4
Acesse as renovações de Serviços de Suporte através do Lembrete de renovação	4
Acesse as renovações de Serviços de Suporte através da Oracle Store	6
Aceite a renovação do Serviço de Suporte	8
Confirmação da renovação de Serviço de Suporte	9
Verifique renovações automáticas do Serviço de Suporte	10
Opção de renovação de Serviço de Suporte multi-anual	11
Funções adicionais da loja	13
Acesse um pedido de compra de renovação de serviços de suporte	13
Acesso aceito ou futuras renovações de Serviços de Suporte	13
Acesse o seu painel	14
Solicite assistência para a renovação do serviço de suporte	15
Compartilhamento da renovação de serviço de suporte	15
Atualize os detalhes a orçar	17
Atualize o campo Referência de cliente	18
Download dos detalhes da renovação de serviço de suporte	19
Procure por um serviço de suporte pelo número do pedido de compra	20
Acesse os tópicos de ajuda	21

Renovações de Serviços de Suporte na Oracle Store

Poupe tempo, renove online

Aqui estão cinco grandes motivos para se juntar aos milhares de clientes da Oracle que já passaram a fazer as renovações online através da Oracle Store:



1. **O acesso é fácil:** A ativação da Oracle Store é rápida, grátis e segura.
2. **Acesso a qualquer momento:** Visualize renovações de suporte pendentes, passadas e futuras online, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
3. **Gerenciamento simplificado:** Gerencie e compartilhe com facilidade as renovações de suporte na sua organização.
4. **Economizando tempo:** Renove online com apenas alguns cliques simples, usando uma variedade de opções de pagamento.
5. **Assistência contínua:** Um representante de renovação de suporte da Oracle está disponível para prestar assistência.

Acesse e aceite renovações de Serviços de Suporte

Acesse as renovações de Serviços de Suporte através do Lembrete de renovação

120 dias antes da sua renovação de Serviço de Suporte expirar, você receberá um e-mail informando que a renovação está esperando sua aceitação na Oracle Store. A notificação de e-mail contém seu **Nome de usuário** (seu endereço de e-mail é o nome de usuário) e os links **URL** para:

- Finalização rápida da renovação
- Gerenciar renovações
- Promoções elegíveis

Oracle Store Instructions

- To View Your Support Service Renewal Under the Support Service Number Stated Above and Complete Your Order: Click [Quick Checkout](#)
- To Manage Your Account and View All of Your Support Service Renewals by Their Applicable Support Service Number: Click [Manage Support Service Renewals](#)
- To View Eligible Promotions: Click [Promotions](#)
- **Username and Password**
When visiting Oracle Store you will be prompted to enter your username and password. Please enter the Oracle.com username set forth below. If you have an existing Oracle.com account, enter your existing password for the username provided. If you do not have an Oracle.com account or have forgotten your password, please select the MyProfile Reset Password link located at <https://profile.oracle.com/myprofile/account/forgot-password.jsp> to create a new password.

Username:

If you have questions regarding your order or require further information, please contact me at the e-mail address or telephone number provided below.

Regards,

Você será solicitado a autenticar seu **Nome de usuário** e **Senha**. Se você esqueceu sua senha, ela poderá ser [Redefinida](#).

Observação para o primeiro acesso

Se for o seu primeiro acesso à Oracle Store, selecione o link Meu perfil [Redefinir](#) Senha disponível na notificação de e-mail que você recebeu e digite o nome de usuário (seu endereço de e-mail) fornecido no e-mail.

Um e-mail contendo as instruções sobre como redefinir sua senha será enviado para o endereço de e-mail associado à sua conta. Ao clicar em “Redefinir senha” no e-mail, você será solicitado a criar uma nova senha.

Em seguida, entre na Oracle Store e complete o formulário de registro pré-preenchido com informações relacionadas à sua conta para criar o seu perfil da Oracle Store.

Oracle Store Profile

You have used your Oracle.com account to sign into the Oracle Store. To complete your Oracle Store registration, please verify your Oracle.com account by clicking on the Account Verification Link in the verification email that Oracle sent you and then re-enter your phone number below. Once your Oracle Store profile is created you can use all features of Store such as purchasing, renewing support services, and more.

Username *

Email Verified * No (Request New Verification Email)

First Name *

Middle Name

Last Name *

Customer Type * ☒ Corporate ☐ Individual

Legal Company Name *
Note: Please provide the full legal name of your company, do not use any abbreviation. For restaurants, hotels, or other franchisees, please provide corporate company name.

Alt. Company Name
Alternate Company Name in Western/English characters.

Phone * 

FAX 

Email Address *

☐ Please send me email about special offers and products

Country 

Language 

[Create Store Profile](#)

Insira as informações necessárias e clique em "Criar perfil da loja"

Após criar o perfil da Oracle Store, você será levado para a página inicial da Oracle Store. Agora você poderá acessar suas renovações de Serviços de Suporte da Oracle.

Em caso de dúvidas ou problemas relacionados à conta Oracle, acesse as [Perguntas frequentes da Oracle](#).

Acesse as renovações de Serviços de Suporte através da Oracle Store

Como alternativa, depois de entrar, você poderá acessar as renovações de Serviços de Suporte na [Página inicial da Oracle Store](#).



A lista de **Renovações de Serviços de Suporte Pendentes** será exibida como segue.

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 Upgrade from 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

Na lista **Renovações de Serviços de Suporte Pendentes**, clique no **Número da renovação de Serviço de Suporte** que você gostaria de revisar. Estes são os detalhes da renovação de Serviço de Suporte que serão exibidos.

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] Bill To Details: [REDACTED] Ship To Details: [REDACTED]

(Update Quote To Details)

Program Technical Support Services

Quando estiver pronto para prosseguir, clique em “Finalizar”.

Aceite a renovação do Serviço de Suporte

Você pode **Confirmar e fazer o seu pedido**.

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

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

☐ I accept the Terms and Conditions

Place Order

Annotations:

- Clique em "Editar" para alterar o Contato de cobrança ou o endereço.
- Clique em "Editar" para seleccionar o método de pagamento.
- Clique para aceitar o pedido de renovação de Serviço de Suporte.
- Selecione a caixa para aceitar os Termos e Condições (e o Contrato de Serviços, se aplicável).

Na página **Confirmar e fazer o seu pedido**, você será guiado pelos seguintes passos:

- **Cobrança:** Clique no botão "Editar" para atualizar/alterar o Contato de cobrança ou o endereço. Se o endereço apropriado não existir, você poderá digitar um novo endereço de cobrança. Se "Pagar com pedido de compra" for selecionado como modo de pagamento, o contato de cobrança e o endereço no pedido deverão corresponder aos do pedido de compra em anexo.
- **Método de pagamento:** Clique no botão "Editar" para seleccionar o método de pagamento (por exemplo, cartão de crédito, pedido de compra, fatura ou POEF).
 - Observação: Os métodos de pagamento disponíveis podem variar de país para país (pedidos de alguns países poderão ser aceitos usando um formulário de Isenção de Pedido de Compra assinado, se um pedido de compra não estiver disponível)
 - Observação: A Renovação Automática do Serviço de Suporte será definida para o método "Pagar por fatura" por padrão. Opcionalmente, você pode seleccionar um método de pagamento diferente (cartão de crédito, pedido de compra) até 32 dias antes da data de início da renovação do Serviço de Suporte.
- **Termos e Condições:** Na parte inferior da página, clique em "Termos e Condições" para revisá-los e selecione a caixa "Eu aceito os Termos e Condições" a fim de continuar com a compra.
- **Acordo dos Serviços de Suporte Técnico de Varejo e Hospitalidade da Oracle (TSSA):** Este Contrato de Serviços contém os termos e condições necessários para facilitar uma renovação direta do programa e/ou serviços de suporte técnico de hardware com a Oracle e é necessário para a sua primeira renovação com a Oracle. Clique em "Contrato de Serviço" para revisá-lo e selecione a caixa "Eu aceito o Contrato

de Serviço” a fim de continuar com a compra. A aceitação do TSSA só é necessária na primeira vez que renovar seus serviços de suporte com a Oracle.

- **Fazer pedido:** Revise o pedido quanto à precisão e quando estiver pronto, clique em “Fazer pedido”.

Confirmação da renovação de Serviço de Suporte

O sistema exibirá uma mensagem de confirmação de pedido concluído.

Your Order has been placed. Thank you for renewing support.

Thank you for your continued business with Oracle. Your acceptance has been recorded in the Oracle Message Center for the support service renewal(s) accepted in this order. Should you have any questions, please contact the sales representative listed on the support service renewal.

Support Services

Support Service Number: [Redacted] 1 year

Software Update License & Support
Start Date: March 29, 2017
End Date: March 28, 2018

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

Billing

Accounts Payable*: [Redacted]

Payment

A mensagem de confirmação do pedido é exibida.

A renovação aceita passará para a seção de Histórico e o e-mail de aceitação da loja será registrado na Central de mensagens da Oracle Store.

Na página inicial, clique em “Exibir detalhes” para ver as renovações de Serviço de Suporte que estão à espera de uma ação ou que foram aceitas/aprovadas. Selecione “Histórico”, clique na renovação de Serviço de Suporte que gostaria de revisar e, em seguida, clique na guia “Mensagens”. Clique no link “Sua renovação de Serviços de Suporte Oracle - Aceita” para exibir os detalhes do e-mail de aceitação.

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [Redacted] **Status:** Accepted 19-DEC-15

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.

Clique na guia “Mensagens” e sobre a mensagem “Sua renovação de Serviços de Suporte Oracle - Aceita” para exibir os detalhes do e-mail de aceitação.

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

Verifique renovações automáticas do Serviço de Suporte

Na página **Renovações de Serviço de Suporte Pendentes**, você pode selecionar as Renovações de Serviço de Suporte com o método de renovação automática. Você não precisa finalizar nem adicionar as renovações do Serviço de Suporte ao carrinho.

Oracle Store Browse Products

Hi [User] 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
[]	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

Os detalhes de renovação do Serviço de Suporte serão exibidos. Você pode atualizar os detalhes de “Referência de cliente”, “A orçar” e “A faturar”, clicando nos links apropriados. Depois de revisar as “Informações de pagamento”, você pode clicar em “Alterar” para atualizar o método de pagamento.

Support Service Renewal Summary

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

Customer: [Redacted] 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.

Quote To Details:

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

Bill To Details:

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

Payment Information:

VISA

xxxx-xxx-xxxx-4448

05/17([Change](#))

Clique em “Atualizar os detalhes a orçar” ou “Atualizar os detalhes a faturar” para fazer as alterações desejadas.

Clique em “Alterar” para alterar as “Informações de pagamento” atuais

As informações de “Renovação Automática” podem ser atualizadas até trinta e dois dias antes da data de início e, após essa data, a renovação será bloqueada e não poderá ser editada. A renovação será aprovada automaticamente trinta dias antes da data de início.

Opção de renovação de Serviço de Suporte multi-anual

Para determinadas renovações dos Serviços de Suporte, você pode aumentar a duração do suporte de um para três anos diretamente na Oracle Store. A aquisição de serviços de suporte multi-anual permite o benefício de fixar a taxa de suporte por meio de um preço fixo, reduzindo os custos administrativos envolvidos no processo de aquisição anual.

Atualmente, a opção multi-anual está limitada a renovações de serviços de suporte que incluem suporte nos produtos Oracle Database, Database Enterprise Edition e Database Enterprise Management (se adquiridos com um banco de dados Oracle no mesmo pedido de compra) e para os quais as Remunerações de Suporte são inferiores a US\$ 50.000 por ano.

Conforme documentado nas Políticas de Suporte Técnico, as taxas de suporte técnico serão devidas e integralmente pagas de forma antecipada a um período de suporte, e uma vez efetuada, o seu pedido pelos serviços de suporte técnico não poderão ser cancelados e as quantias pagas não serão reembolsadas.

As Renovações de Serviço de Suporte elegíveis para a renovação multi-anual serão sinalizadas na página **Renovações de Serviços de Suporte Pendentes** para identificar a disponibilidade de uma opção de renovação multi-anual.

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	Options
[]	[] 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	Annual Request Quote
[]	[] 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

Support Service Renewal: Request Quote

Support Service Number []

To []
Your request will be forwarded to the sales rep renewal.

Cc []
Enter email addresses separated by commas

Subject Multiyear Renewal requested for Oracle Support Service Renewal []

Description * []
1800 character limit

Back to Support Service Details Send

Após o envio do seu pedido por um orçamento multi-anual, o status mudará para “Assistência multi-anual pendente” e você terá a oportunidade de revisar e aceitar a Renovação do Serviço de Suporte assim que o seu representante de vendas da Oracle atualizar a renovação de Serviço de Suporte na Oracle Store.

Funções adicionais da loja

Acesse um pedido de compra de renovação de serviços de suporte

Depois de acessar a Oracle Store usando sua conta de Single Sign-On, os membros da sua organização com função de Participante ou Visualizador (veja Compartilhamento da renovação de serviços de suporte) poderão acessar e fazer download de uma cópia do pedido de compra que reflete as informações mostradas na loja.

Seu pedido de compra fornece informações detalhadas sobre suas renovações de Serviços de Suporte.

O pedido de compra está disponível para você, clicando no link “Pedido de compra” nas seguintes páginas:

- Renovações de Serviços de Suporte Pendentes
- Resumo da renovação de Serviços de Suporte
- Carrinho salvo
- Finalizar

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

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

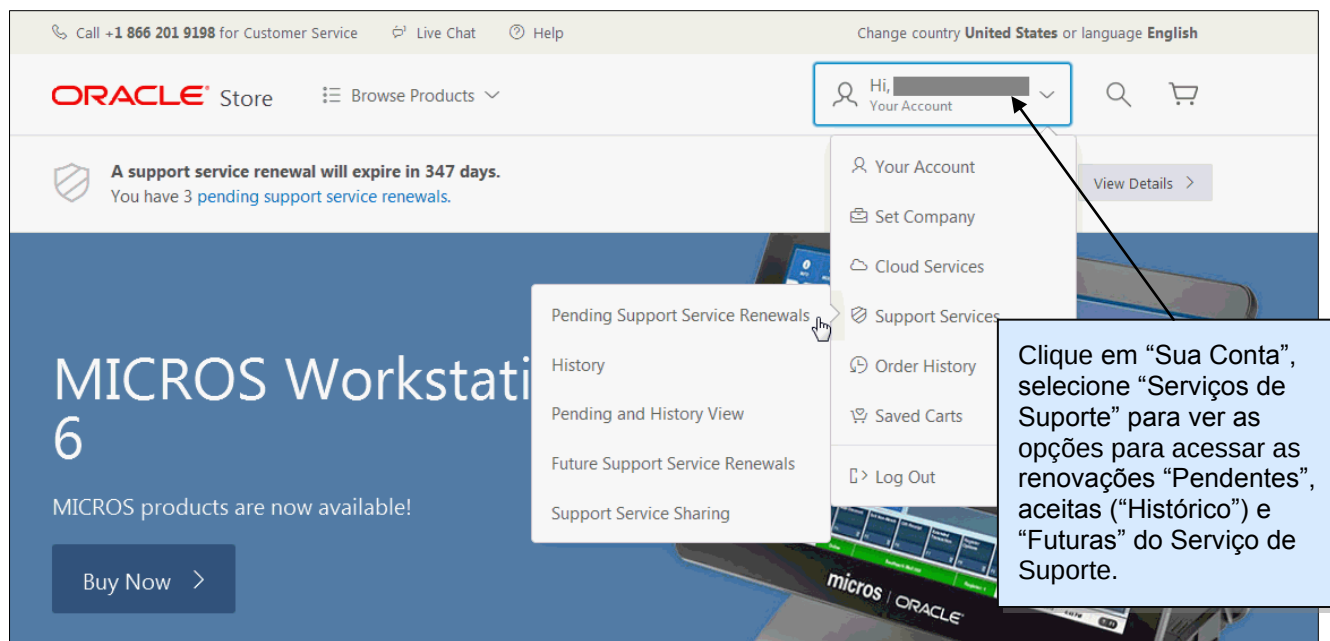
Support Service Number	Customer	Term	Price	Status
[]	[]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44	Pending Acceptance
[]	[]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$194.38	Pending Acceptance
[]	[]	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

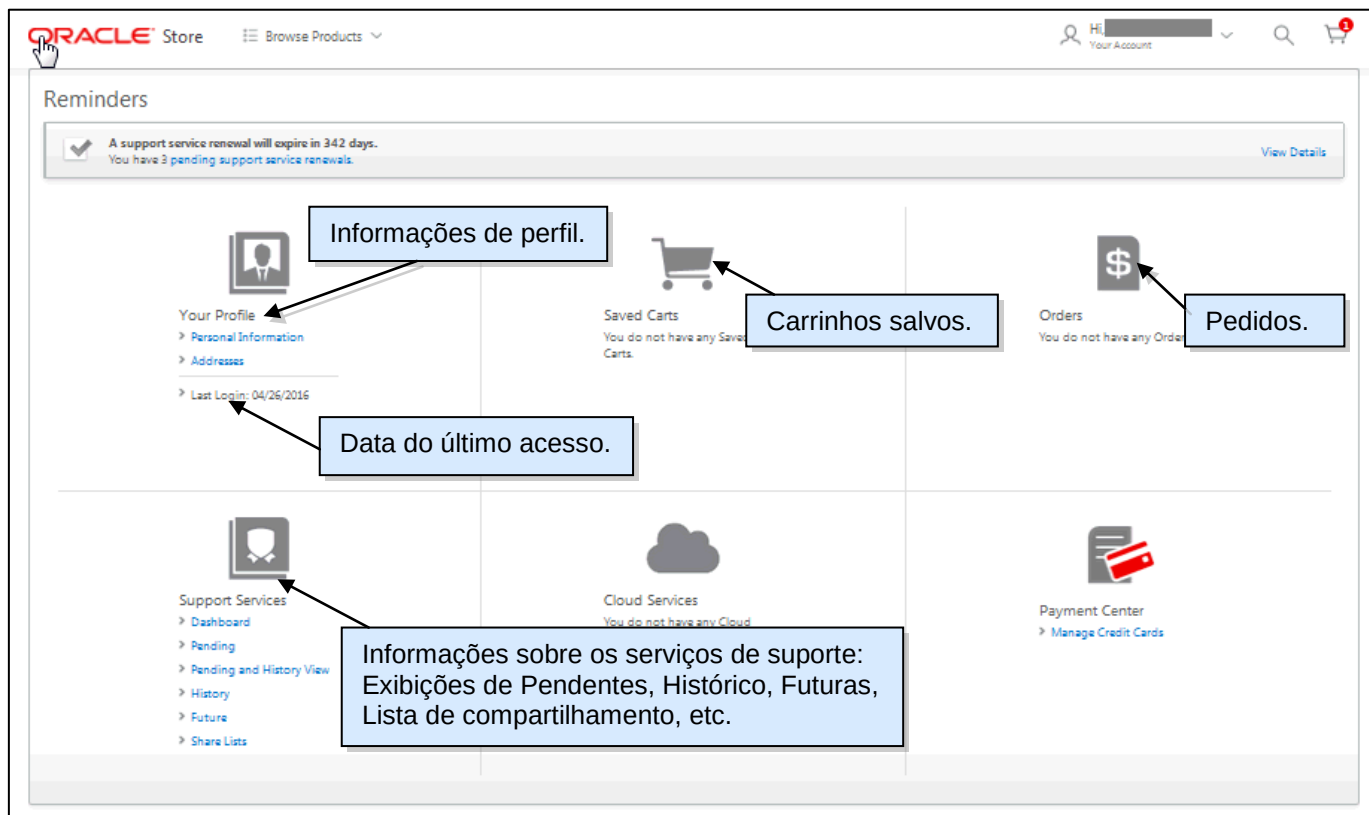
Acesso aceito ou futuras renovações de Serviços de Suporte

Depois de entrar, você poderá acessar as renovações do Serviço de Suporte que foram aceitas/aprovadas e as futuras renovações na [Página inicial da Oracle Store](#).



Acesse o seu painel

Seu **Painel** (selecione “Sua conta” em seu nome) fornece um acesso fácil e rápido às suas informações de renovação do Serviço de Suporte e promoções.



Solicite assistência para a renovação do serviço de suporte

Você pode solicitar assistência para renovações pendentes e futuras dos serviços de suporte. Na lista, clique na renovação de serviço de suporte que você gostaria de revisar. Em caso de dúvidas sobre a sua renovação do serviço de suporte, clique no link “Solicitar assistência”. A solicitação será encaminhada para o seu representante de vendas de suporte da Oracle e você receberá um e-mail de confirmação do seu pedido de assistência.

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: Clique em “Solicitar assistência” para gerar um e-mail para o representante de vendas de suporte.

Você será solicitado a inserir texto para o seu pedido de assistência.

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: Digite até 1.800 caracteres para descrever a ajuda necessária.

Callout 2: Pressione o botão “Enviar” para gerar o e-mail. Você receberá uma cópia em sua caixa de entrada.

Compartilhamento da renovação de serviço de suporte

O compartilhamento da renovação de serviço de suporte permite adicionar vários usuários para colaborar em uma renovação de serviços de suporte.

Você pode compartilhar sua renovação de Serviço de Suporte com usuários adicionais em funções de Participante ou Visualizador, com base no acesso necessário:

Função do participante: Ver, aceitar e solicitar assistência

Função do visualizador: Visualizar e solicitar assistência

(Observação: o usuário adicionado deve estar no mesmo domínio e-mail).

Na página **Resumo da renovação de serviço de suporte**, acesse a guia “Compartilhamento”.

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. The 'Sharing' tab is selected in the top navigation bar. The summary includes fields for Support Service Number, Status (Pending Acceptance), Customer, Customer Reference (with an edit link), Start Date (04-APR-17), End Date (03-APR-18), Renewal Method (Annual), Billing Terms (Full in Advance), and Support Services Offered By (Oracle America, Inc.). Below the summary is a section titled 'User and Share Lists' which is currently empty. A message states 'This Support Service Renewal has not been shared.' At the bottom right, there is a blue button labeled 'Add User or List'. A callout box with an arrow points to this button, containing the text: 'Clique em “Adicionar usuário ou lista” para acessar a seção “Compartilhar os serviços de suporte”.’

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. Below the prompt is a table with two main sections: 'Email Address' and 'Share List'. Each section has a 'Role' column with checkboxes for 'Participant' and 'Viewer'. There are 10 rows in the 'Email Address' section and 10 rows in the 'Share List' section. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Share'. A callout box with an arrow points to the 'Share' button, containing the text: 'Digite os detalhes do usuário, selecione a caixa da função e clique em “Compartilhar”.’

Atualize os detalhes a orçar

Você pode alterar a propriedade das renovações de serviço de suporte pendentes.

Em **Renovações de Serviços de Suporte Pendentes**, clique em “Atualizar os detalhes a orçar”.

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

Clique em “Atualizar os detalhes a orçar” para fazer qualquer alteração na propriedade da renovação de Serviços de Suporte.

Para atualizar os Detalhes a orçar de uma renovação de Serviços de Suporte, as seguintes informações devem ser fornecidas para o novo Contato a orçar:

- Nome
- Sobrenome
- Endereço de e-mail (deve ser o mesmo domínio)
- Endereço
- Telefone

Alterar o Contato a orçar remove a renovação de Serviço de Suporte da Conta da loja do contato a orçar original.

Atualize o campo Referência de cliente

O campo “Referência de cliente” pode ser utilizado para fins de controle internos.

Na página **Resumo da renovação de serviço de suporte**, clique em “Referência de cliente”.

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. At the top, there are tabs for 'Support Service Details', 'Messages', 'Sharing', and 'Terms'. On the right, there 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 points to the '(edit)' link in the 'Customer Reference' field, containing the text: 'Clique em “Editar” para inserir as informações de Referência de cliente.'

The screenshot shows the 'Change Customer Reference' modal dialog overlaid on the 'Support Service Renewal Summary' page. The dialog has a title bar and contains the following fields:

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

At the bottom of the dialog are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. A blue callout box with an arrow points to the 'Submit' button, containing the text: 'Clique em “Enviar” para concluir a entrada da “Referência de cliente”.'

Download dos detalhes da renovação de serviço de suporte

Downloads de CSV padrão:

Você pode fazer download de informações (limite de 10.000 linhas) sobre suas renovações de serviço de suporte em um arquivo CSV.

Download resumido:

O relatório resumido pode ser acessado no item de menu “Download” em “Ações” nas seguintes telas (quaisquer filtros de página serão aplicados aos dados do download): Renovações de Serviço de Suporte Pendentes, Histórico, Exibição de Pendentes e Histórico, Futuros, Carrinhos salvos e na página Carrinho ativo (para todas as renovações dos serviços de suporte dentro desse carrinho).

The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page. At the top, there's a search bar and a 'Go' button. Below that, a table lists renewals with columns for 'Support Service Number' and 'Customer'. A callout box points to the 'Actions' dropdown menu, which is open, showing options like 'Select Columns', 'Filter', 'Rows Per Page', 'Format Mask', 'Reset', and 'Download'. The 'Download' option is highlighted.

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

O relatório resumido também pode ser acessado no link “Download” na página Renovações de Serviço de Suporte Pendentes. As informações (sem limite de linha) contidas nestes relatórios não têm nenhum filtro de página aplicado. O link “Download” pode ser encontrado no lado direito da tela.

Download detalhado:

O relatório detalhado só pode ser acessado a partir do link “Download” na tela Renovações de Serviços de Suporte Pendentes.

The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page with a modal dialog titled 'Download Support Service Renewals Details'. The dialog contains the text: 'The filter function is not available for these reports. The downloaded report will include information for all Pending Support Service Renewals.' Below this text are two radio buttons: 'Summary Report' (selected) and 'Detailed Report'. At the bottom of the dialog are 'Cancel' and 'Download' buttons. A callout box points to the 'Download' button in the top right corner of the page.

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

O Relatório resumido inclui os seguintes campos:	O Relatório detalhado inclui os seguintes campos:
- Número de Serviço de Suporte - Cliente - Usuário Final - Data de início e data de término - Número do pedido de compra (apenas para downloads das telas de “Histórico” e “Exibição de Pendentes e Histórico”) - Referência de cliente - Observações do serviço de suporte, se aplicável - Moeda - Quantia - Contato a orçar - Nome de usuário SSO - Status - Carrinho salvo - Método de renovação - Número de participantes - Última atualização por nome de usuário	- Número de Serviço de Suporte - Cliente - Usuário Final - Data de início e data de término - Nível de serviço - Produto - Número CSI/identificador de suporte - Número da instância - Quantidade - Número de série - Instalado em - Número do pedido de venda - Número do pedido de compra (apenas para downloads das telas de “Histórico” e “Exibição de Pendentes e Histórico”) - Referência de cliente - Observações do serviço de suporte, se aplicável - Moeda - Quantia - Contato a orçar - Nome de usuário SSO - Status - Carrinho salvo - Método de renovação - Número de participantes - Última atualização por nome de usuário

Procure por um serviço de suporte pelo número do pedido de compra

Você pode procurar por renovações de serviço de suporte aceitas usando o número do pedido de compra nas páginas **Histórico** e **Exibição de Pendentes e Histórico**. Em “Ações”, selecione “Filtro”. Em “Coluna”, selecione o “Número do pedido de compra”. Insira o número do pedido de compra em “Expressão”.

Support Service Renewals History

Accepted or cancelled.

Go Rows 15 Actions

Filter

Filter Type ☒ Column ☐ Row

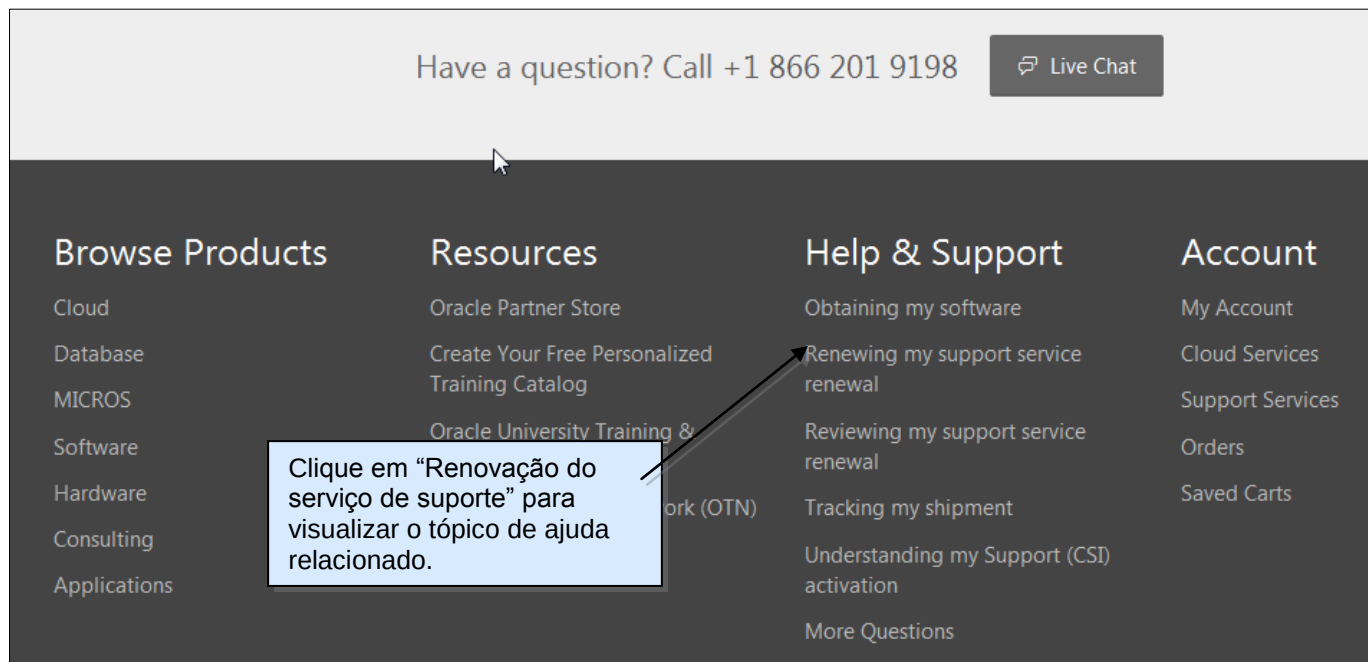
Column PO Number Operator = Expression

Cancel Apply

Clique em “Ação” e selecione “Filtro”.
Selecione “Número do pedido de compra” em “Coluna”.

Acesse os tópicos de ajuda

Você também pode acessar a página [Ajuda com a renovação do serviço de suporte](#) na Oracle Store na parte inferior da tela.



Manual do Usuário: Renovações de Serviços de Suporte na Oracle Store
Julho de 2016

Oracle Corporation
Sedes mundiais
500 Oracle Parkway
Redwood Shores CA 94065
EUA

Consultas em todo o mundo:
Telefone: +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 e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

Este documento é fornecido apenas para fins referência e seu conteúdo está sujeito a alteração sem aviso prévio. Este documento não garante estar livre de erros, nem está sujeito a qualquer outra garantia ou condição, expressa oralmente ou implícita na lei, incluindo garantias e condições implícitas de comercialização ou adequação a um propósito específico. Renunciamos especificamente qualquer responsabilidade com relação a este documento e nenhuma obrigação contratual é estabelecida, direta ou indiretamente, por ele. Este documento não pode ser reproduzido ou transmitido em qualquer forma ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, para qualquer finalidade, sem a nossa autorização prévia por escrito.

Oracle e Java são marcas registradas da Oracle e/ou suas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas registradas de seus respectivos proprietários.

Intel e Intel Xeon são marcas comerciais ou marcas registradas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são usadas sob licença e são marcas comerciais ou marcas registradas da SPARC International, Inc. AMD, Opteron, o logotipo AMD e o logotipo AMD Opteron são marcas comerciais ou marcas registradas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca registrada de The Open Group.

Integrated Cloud Applications & Platform Services