



**Podręcznik użytkownika:
Odnawianie usług asysty technicznej w sklepie
Oracle**

Spis treści

Odnawianie usług asysty technicznej w sklepie Oracle	3
Odnawianie online: oszczędność czasu	3
Dostęp do odnowień usług asysty technicznej i ich akceptowanie	4
Akceptowanie odnowień usług asysty technicznej za pomocą przypomnienia o odnowieniu	4
Odnawianie usług asysty technicznej w sklepie Oracle	5
Akceptowanie odnowienia usług asysty technicznej	8
Potwierdzenie akceptacji odnowienia usług asysty technicznej	9
Weryfikacja automatycznych odnowień usług asysty technicznej	10
Opcja wieloletniego odnowienia usług asysty technicznej	11
Dodatkowe funkcje w sklepie	13
Dostęp do dokumentu zamówienia na odnowienie usług asysty technicznej	13
Dostęp do zaakceptowanych lub przyszłych odnowień usług asysty technicznej	13
Dostęp do pulpitu nawigacyjnego	14
Prośba o pomoc przy odnowieniu usług asysty technicznej	15
Współdzielenie odnowienia usług asysty technicznej	15
Zmiana adresu do zamówienia	17
Aktualizowanie identyfikatora klienta	18
Pobieranie danych odnowienia usług asysty technicznej	19
Wyszukiwanie usług asysty technicznej według numeru zlecenia zakupu	21
Dostęp do tematów pomocy	21

Odnawianie usług asysty technicznej w sklepie Oracle

Odnawianie online: oszczędność czasu

Oto pięć przekonujących powodów, dla których warto dołączyć do grona tysięcy klientów Oracle, którzy już korzystają z opcji odnawiania usług online przez sklep Oracle:



1. **Łatwa rejestracja:** aktywacja konta w sklepie Oracle jest szybka, bezpłatna i bezpieczna.
2. **Dostęp w dowolnym momencie:** możliwość przeglądania oczekujących, przeszłych i przyszłych odnowień online, przez całą dobę i 7 dni w tygodniu.
3. **Uprozczone zarządzanie:** łatwe zarządzanie odnowieniami usług asysty technicznej i ich współdzielenie w obrębie organizacji.
4. **Oszczędność czasu:** odnowienie usług online wymaga tylko kilku kliknięć, a sklep obsługuje różne metody płatności.
5. **Pomoc na bieżąco:** stały dostęp do pomocy przedstawiciela ds. odnawiania usług asysty technicznej Oracle.

Dostęp do odnowień usług asysty technicznej i ich akceptowanie

Akceptowanie odnowień usług asysty technicznej za pomocą przypomnienia o odnowieniu

W terminie 120 dni przed wygaśnięciem odnowienia usług asysty technicznej otrzymasz e-mail z informacją, że odnowienie oczekuje na akceptację w sklepie Oracle. Powiadomienie e-mail zawiera **nazwę użytkownika** (nazwą użytkownika jest adres e-mail) oraz łączy **URL** do następujących opcji:

- „Renewal Quick Checkout” (Szybkie odnowienie)
- „Manage Renewals” (Zarządzanie odnowieniami)
- „Eligible Promotions” (Dostępne promocje)

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,

Do logowania się musisz użyć swojej **nazwy użytkownika** i swojego **hasła**. Jeśli zapomnisz hasła, możesz je [zresetować](#).

Uwaga na temat pierwszego logowania

Logując się do sklepu Oracle po raz pierwszy, wybierz łącze „My Profile [Reset](#) Password” (Mój profil — Resetuj hasło) zawarte w powiadomieniu e-mail i wpisz podaną tam nazwę użytkownika (adres e-mail).

Na adres e-mail powiązany z Twoim kontem wysłana zostanie wiadomość z instrukcją resetowania hasła. Używając łącza „Reset Password” (Resetuj hasło) w tej wiadomości, możesz przejść do strony pozwalającej utworzyć nowe hasło.

Potem zaloguj się do sklepu Oracle i utwórz swój profil, wypełniając formularz rejestracyjny, zawierający już wstępnie wpisane dane związane z Twoim kontem.

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 

Wpisz wymagane informacje i kliknij opcję „Create Store Profile” (Utwórz profil w sklepie).

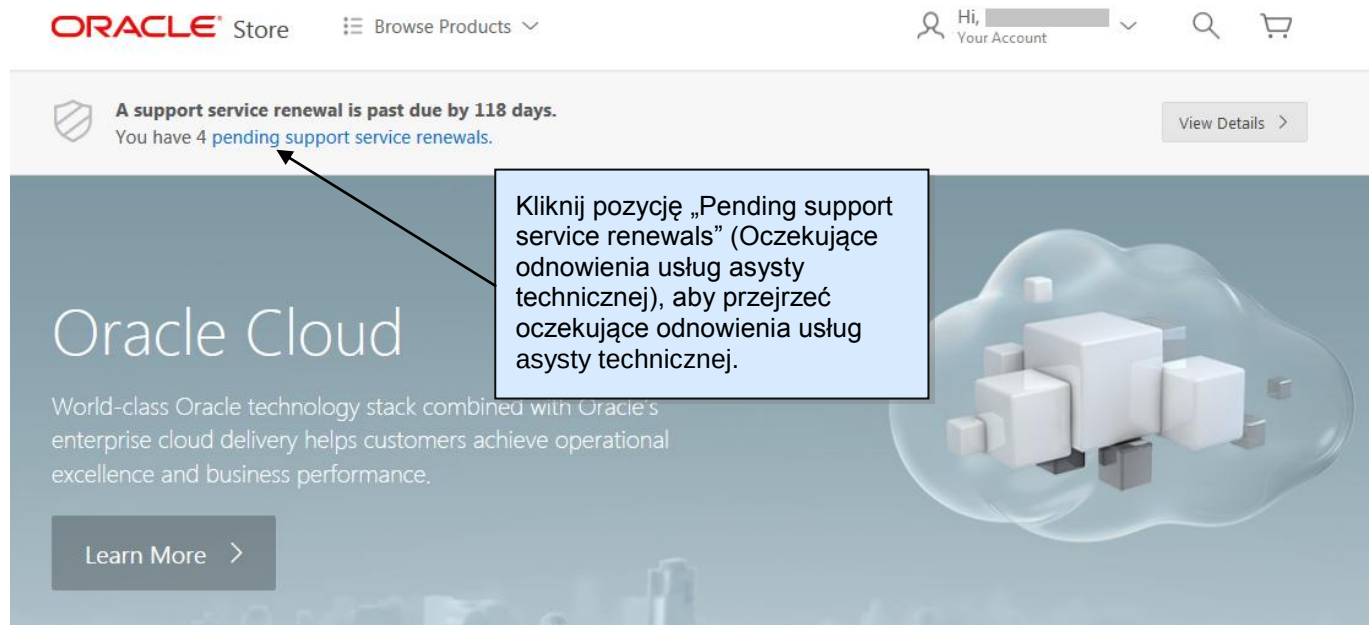
Create Store Profile

Po utworzeniu profilu w sklepie Oracle system przeniesie Cię na stronę główną sklepu. Będziesz tam mieć dostęp do odnowień usług asysty technicznej Oracle.

Jeśli masz pytania lub problemy związane z kontem Oracle, przejdź do [odpowiedzi na często zadawane pytania \(FAQ\) na temat konta Oracle](#).

Odnowianie usług asysty technicznej w sklepie Oracle

Odnowianie usług asysty technicznej jest też możliwe po zalogowaniu się na [stronie głównej sklepu Oracle](#).



The screenshot shows the Oracle Store homepage. At the top, there is a navigation bar with the Oracle logo, 'Store', a 'Browse Products' dropdown menu, a user account link 'Hi, [redacted] Your Account', a search icon, and a shopping cart icon. Below the navigation bar is a notification banner with a shield icon, stating: 'A support service renewal is past due by 118 days. You have 4 pending support service renewals.' To the right of this banner is a 'View Details >' button. Below the banner is a large blue section for 'Oracle Cloud' with the text: 'World-class Oracle technology stack combined with Oracle's enterprise cloud delivery helps customers achieve operational excellence and business performance.' and a 'Learn More >' button. On the right side of the blue section is a graphic of a cloud containing several white cubes. A callout box with a blue background and black border points to the 'pending support service renewals' link in the notification banner. The callout box contains the text: 'Kliknij pozycję „Pending support service renewals” (Oczekujące odnowienia usług asysty technicznej), aby przejrzeć oczekujące odnowienia usług asysty technicznej.'

ORACLE Store Browse Products

Hi, [redacted] Your Account

A support service renewal is past due by 118 days.
You have 4 [pending support service renewals](#). [View Details >](#)

Oracle Cloud

World-class Oracle technology stack combined with Oracle's enterprise cloud delivery helps customers achieve operational excellence and business performance.

[Learn More >](#)

Kliknij pozycję „Pending support service renewals” (Oczekujące odnowienia usług asysty technicznej), aby przejrzeć oczekujące odnowienia usług asysty technicznej.

Wyświetli się lista **oczekujących odnowień usług asysty technicznej**, jak na ilustracji poniżej.

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

1. Primary Report Rows: 15 Actions

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[Redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[Redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$2,138.44 or Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
[Redacted]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Auto Renew ⚠ Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Na liście **oczekujących odnowień usług asysty technicznej** kliknij **numer odnowienia usług asysty technicznej**, które chcesz przejrzeć. Wyświetlą się szczegółowe informacje dotyczące danego odnowienia usług asysty technicznej.

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: Bill To Details: Ship To Details:

(Update Quote To Details)

Program Technical Support Services

Aby kontynuować, kliknij opcję „Checkout” (Finalizacja zakupu).

Akceptowanie odnowienia usług asysty technicznej

Teraz możesz **potwierdzić i złożyć swoje zamówienie**.

Confirm and Place Your Order

Note: This cart constitutes an offer which can only be submitted by clicking on the "Place Order" button, which will appear once Billing and Payment are selected. **All fees shall be non-cancellable; this order is non-refundable. If you are uncertain about what you have ordered, contact Customer Service or your Sales Representative; do not submit your order.** If for any reason you need to place a paper-based order, please contact your Sales Representative.

Support Services

Support Service Number: [redacted] • 1 year

Software Update License & Support
Start Date: January 1, 2016
End Date: December 31, 2016

[Ordering Document](#)

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

Kliknij przycisk „Edit” (Edytuj), aby zmienić dane osoby kontaktowej lub adres do rozliczeń.

Billing

Kliknij przycisk „Edit” (Edytuj), aby wybrać formę płatności.

Payment

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

Kliknij, aby zaakceptować zamówienie odnowienia usług asysty technicznej.

Zaznacz to pole, aby zaakceptować na warunki i postanowienia (oraz umowę o świadczenie usług, jeśli ma zastosowanie w danej sytuacji).

☐ I accept the Terms and Conditions

Place Order

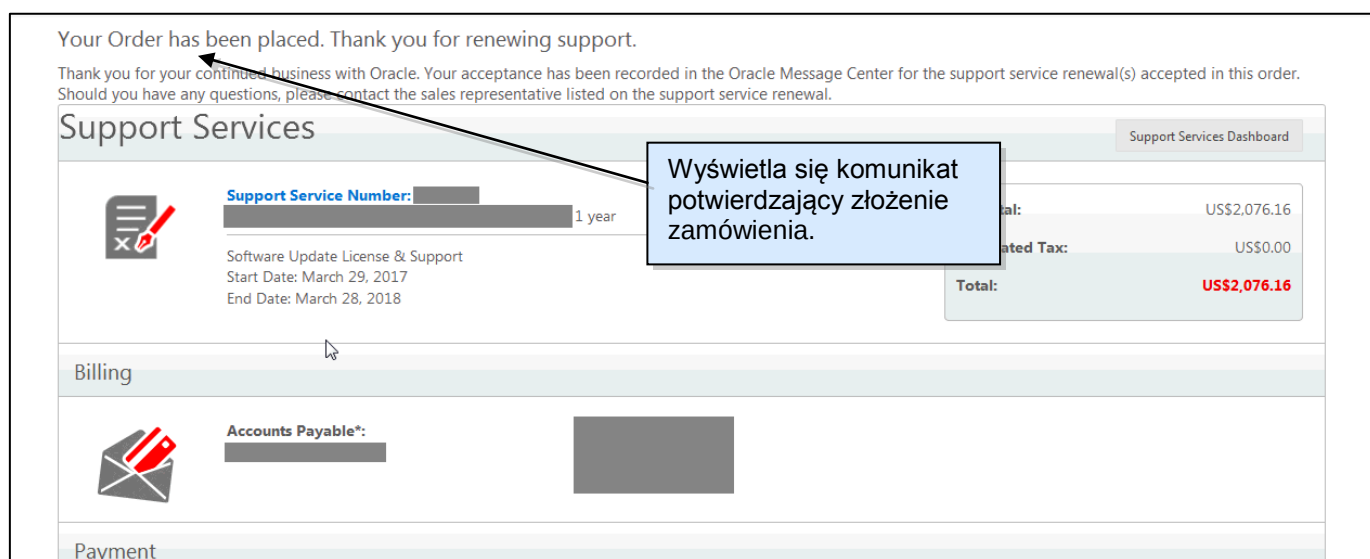
Na stronie „**Confirm and Place Your Order**” (Potwierdzenie i złożenie zamówienia) system przeprowadzi Cię przez następujące części:

- **„Billing” (Dane do rozliczenia):** kliknij przycisk „Edit” (Edytuj), aby zmienić dane osoby kontaktowej lub adres do rozliczeń. W przypadku braku stosownego adresu można wprowadzić nowy adres do rozliczeń. Jeśli jako formę płatności wybrano opcję „Pay with Purchase Order” (Płatność na podstawie zlecenia zakupu), dane osoby kontaktowej i adres do rozliczeń powinny być takie same jak podane na dołączonym zleceniu zakupu.
- **„Method of Payment” (Forma płatności):** kliknij przycisk „Edit” (Edytuj), aby wybrać formę płatności (np. karta kredytowa, zlecenie zakupu, faktura lub formularz POEF).
 - Uwaga: dostępne metody płatności mogą różnić się w zależności od kraju (jeśli zlecenie zakupu jest niedostępne, zamówienia z niektórych krajów mogą być akceptowane przy wykorzystaniu podpisanego formularza POEF (Purchase Order Exemption Form, formularza wyłączenia dotyczącego zlecenia zakupu)).
 - Uwaga: w przypadku automatycznych odnowień usług asysty technicznej domyślnie ustawioną formą płatności jest „Pay by Invoice” (Płatność na podstawie faktury). W ciągu 30 dni od daty rozpoczęcia odnowienia usług asysty technicznej można wprowadzić inną formę płatności (karta kredytowa lub zlecenie zakupu).
- **„Terms and Conditions” (Warunki i postanowienia):** Kliknij opcję „**Terms and Conditions**” (Warunki i postanowienia) na dole strony, aby się z nimi zapoznać, i zaznacz pole „I accept the **Terms and Conditions**” (Akceptuję warunki i postanowienia), aby kontynuować proces zakupu.

- **„Oracle Hospitality and Retail Technical Support Services Agreement (TSSA)” (Umowa o świadczenie usług asysty technicznej Oracle dla handlu i hotelarstwa):** umowa o świadczenie usług zawiera warunki i postanowienia konieczne do umożliwienia bezpośredniego odnowienia usług asysty technicznej Oracle dla programu i/lub sprzętu i jej zaakceptowanie jest wymagane do pierwszego odnowienia usług Oracle. Kliknij opcję **„Service Agreement”** (Umowa o świadczenie usług), aby się zapoznać z umową, a następnie zaznacz pole „I accept the Service Agreement” (Akceptuję **Umowę o świadczenie usług**), aby kontynuować proces zakupu. Akceptacja umowy o świadczenie usług asysty technicznej jest wymagana tylko przy pierwszym odnawianiu usług asysty technicznej Oracle.
- **Złożenie zamówienia:** przejrzyj swoje zamówienie pod kątem poprawności danych i kliknij przycisk „Place Order” (Złóż zamówienie).

Potwierdzenie akceptacji odnowienia usług asysty technicznej

System wyświetli komunikat o potwierdzeniu złożenia zamówienia.



Zaakceptowane odnowienie zostanie przeniesione do części „History” (Historia), a wiadomość z informacją o akceptacji odnowienia przez sklep zostanie zarejestrowana w centrum wiadomości sklepu Oracle.

Na stronie głównej kliknij przycisk „View Details” (Wyświetl szczegóły), aby wyświetlić odnowienia usług asysty technicznej oczekujące na działanie lub zaakceptowane/zarezerwowane. Wybierz opcję „History” (Historia), kliknij odnowienie usług asysty technicznej, które chcesz przejrzeć, a potem kliknij kartę „Messages” (Wiadomości). Kliknij łącze „Your Oracle Support Service Renewal – Accepted” (Twoje odnowienie usług asysty technicznej Oracle — zaakceptowano), aby wyświetlić szczegóły wiadomości dotyczącej akceptacji.

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

Kliknij kartę „Messages” (Wiadomości) i wiadomość „Your Oracle Support Service Renewal – Accepted” (Twoje odnowienie usług asysty technicznej Oracle — zaakceptowano), aby wyświetlić szczegóły wiadomości dotyczącej akceptacji.

Weryfikacja automatycznych odnowień usług asysty technicznej

Na stronie „Pending Support Service Renewals” (Oczekujące odnowienia usług asysty technicznej) możesz wybrać odnowienia usług asysty technicznej, które są realizowane automatycznie. Nie musisz finalizować zakupu ani dodawać odnowień usług asysty technicznej do koszyka.

ORACLE Store
Browse Products

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	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

Kliknij opcję „Auto Renew” (Automatyczne odnowienie) przy usługach asysty technicznej, aby wyświetlić szczegóły tego odnowienia.

Share
Update Quote To Details
Add to Cart
Checkout

Zostaną wyświetlone szczegółowe dane odnowienia usług asysty technicznej. Klikając odpowiednie łącza, możesz zaktualizować dane w częściach „Customer Reference” (Identyfikator klienta), „Quote To” (Adres do zamówienia) i „Bill To” (Adres fakturowania). Po sprawdzeniu danych w części „Payment Information” (Informacje dotyczące płatności) możesz kliknąć polecenie „Change” (Zmień), aby zaktualizować formę płatności.

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. It contains the following fields and links:

- Support Service Number: [Redacted]
- Status: **Auto Renew**
- Customer: [Redacted]
- Customer Reference: [\(edit\)](#)
- Start Date: 05-APR-17
- Renewal Method: Auto Renew
- Billing Terms: Full in Advance
- Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Below these fields are three main sections with links:

- Quote To Details:** [Redacted] with a link [\(Update Quote To Details\)](#)
- Bill To Details:** [Redacted] with a link [\(Update Bill To Details\)](#)
- Payment Information:** VISA [Redacted] with a link [05/17\(Change\)](#)

Two blue callout boxes provide instructions:

- Box 1 (pointing to 'Update Quote To Details' and 'Update Bill To Details'): "Kliknij opcje „Update Quote To Details” (Zmień adres do zamówienia) lub „Update Bill To Details” (Zmień adres fakturowania), aby wprowadzić potrzebne zmiany."
- Box 2 (pointing to 'Change' in Payment Information): "Kliknij polecenie „Change” (Zmień), aby zmienić aktualne informacje dotyczące płatności."

Informacje o automatycznych odnowieniach można aktualizować do trzydziestu dwóch dni przed datą rozpoczęcia. Po tym terminie odnowienie zostaje zablokowane i nie da się go edytować. Na trzydzieści dni przed datą rozpoczęcia odnowienie zostaje automatycznie zarezerwowane.

Opcja wieloletniego odnowienia usług asysty technicznej

W przypadku określonych odnowień usług asysty technicznej możliwe jest teraz wydłużenie okresu świadczenia usług z jednego roku do trzech lat bezpośrednio w sklepie Oracle. Korzyści płynące z zakupu wieloletniej asysty technicznej to uzyskanie stałej ceny dzięki stawce zryczałtowanej oraz obniżenie kosztów administracyjnych związanych z corocznym procesem zakupu.

Opcja wieloletniego odnowienia jest obecnie ograniczona do usług asysty technicznej obejmujących asystę dla Oracle Database, opcji Database Enterprise Edition oraz produktów Database Enterprise Management (o ile zostały zakupione z Oracle Database na tym samym dokumencie zamówienia), za które opłaty z tytułu asysty technicznej wynoszą mniej niż 50 000 USD rocznie.

Zgodnie z postanowieniami Zasad Świadczenia Asysty Technicznej (Technical Support Policies) opłaty z tytułu świadczenia usług asysty technicznej są należne i płatne w całości z góry za okres trwania asysty; raz złożone zamówienie na usługi asysty technicznej nie podlega anulowaniu a zapłacone sumy są bezzwrotne.

Odnowienia usług asysty technicznej, dla których dostępna jest opcja odnowienia wieloletniego, zostaną stosownie oznaczone na stronie oczekujących **odnowień usług asysty technicznej**.

ORACLE Store

Hi [User Name] Your Account

Your Account > Support Services Dashboard > Pending Support Service Renewals

Pending Support Service Renewals

Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Go 1. Primary Report Rows 15 Actions

Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer
[Redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance
[Redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance
[Redacted]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with

US\$2,138.44
Eligible for Multi-Year Renewal
Save up to US\$194.38
[Request Quote](#) Annual

US\$3,239.13 Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Pole „Save up to” (Oszczędzasz do) zawiera sumę oszczędności za trzy lata.

Kliknij opcję „Request Quote” (Prośba o wycenę), aby wysłać prośbę o wycenę odnowienia wieloletniego do swojego przedstawiciela handlowego ds. usług asysty technicznej.

Support Service Renewal: Request Quote

Support Service Number [Redacted]

To [Redacted]

Your request will be forwarded to the sales rep 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

Napisz wiadomość o maksymalnej długości 1800 znaków, zawierając w niej informację o wycenie odnowienia wieloletniego, a następnie kliknij przycisk „Send” (Wyślij), aby wygenerować wiadomość e-mail, która zostanie przekazana do przedstawiciela handlowego.

Po wysłaniu prośby o wycenę dla odnowienia wieloletniego status zmieni się na „Pending Multi-Year Assistance” (Oczekiwanie na pomoc: odnowienie wieloletnie). Przejrzenie i zaakceptowanie odnowienia usług asysty technicznej będzie możliwe dopiero wtedy, gdy przedstawiciel handlowy ds. usług asysty technicznej Oracle zaktualizuje dane odnowienia w sklepie Oracle.

Dodatkowe funkcje w sklepie

Dostęp do dokumentu zamówienia na odnowienie usług asysty technicznej

Po zalogowaniu się w sklepie Oracle przy użyciu Twojego konta SSO (do pojedynczego logowania) pracownicy Twojego przedsiębiorstwa w roli Participant (Uczestnik) lub Viewer (Gość; zob. rozdział: współdzielenie odnowienia usług asysty technicznej) będą mieli dostęp do dokumentu zamówienia zawierającego informacje wyświetlane w sklepie i możliwość pobrania jego kopii.

Dokument zamówienia zawiera szczegółowe informacje dotyczące odnowienia usług asysty technicznej.

Dokument zamówienia jest dostępny po kliknięciu łącza „Ordering Document” (Dokument zamówienia) na następujących stronach:

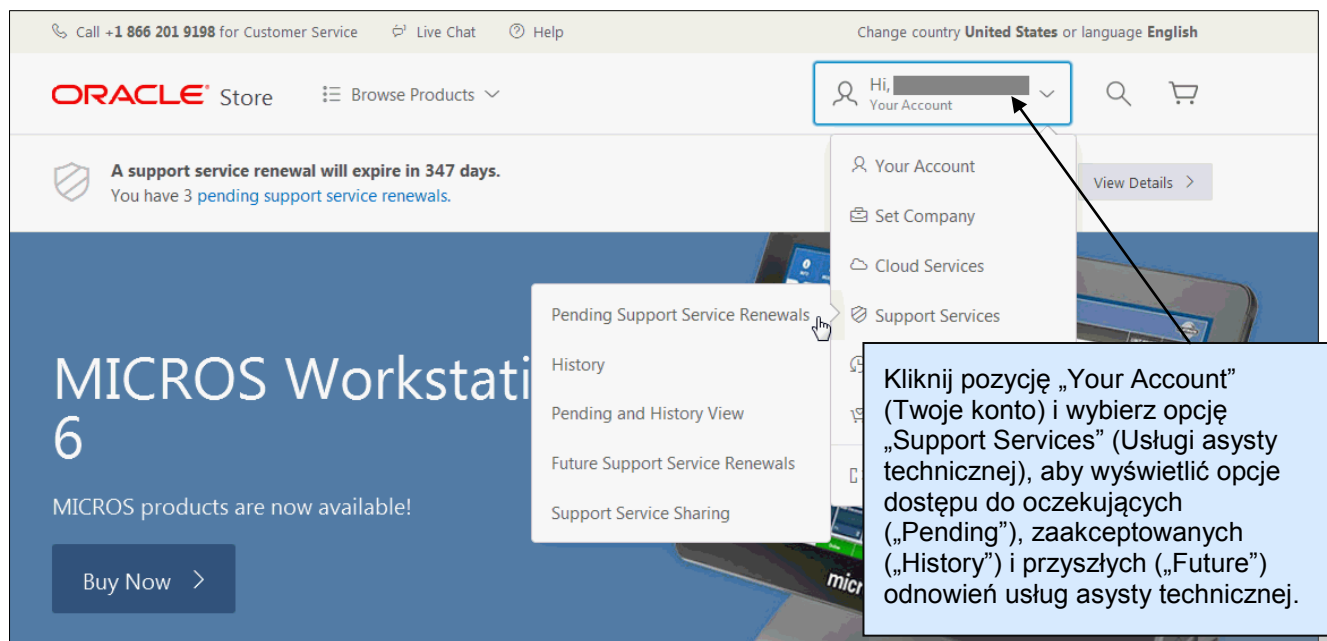
- „Pending Support Service Renewals” (Oczekujące odnowienia usług asysty technicznej)
- „Support Service Renewal Summary” (Podsumowanie odnowienia usług asysty technicznej)
- „Saved Cart” (Zapisany koszyk)
- „Checkout” (Finalizacja zakupu)

The screenshot shows the Oracle Store interface. At the top, there's a navigation bar with 'ORACLE Store', 'Browse Products', and user account information. Below it, a breadcrumb trail reads 'Your Account > Support Services Dashboard > Pending Support Service Renewals'. The main heading is 'Pending Support Service Renewals' with a subtext 'Pending your acceptance or pending Oracle assistance.' Below this is a table with columns: 'Support Service Number', 'Customer', and details. The first row is highlighted, and a callout box points to the 'Ordering Document' link. The callout text says: 'Kliknij łącze „Ordering Document” (Dokument zamówienia) i postępuj według wskazówek, aby uzyskać dostęp do dokumentu zamówienia na odnowienie usług asysty technicznej i/lub pobrać go.' The table also shows renewal terms, customer references, and links to 'Ordering Document' and 'Request Quote'. At the bottom, there are buttons for 'Share', 'Update Quote To Details', 'Add to Cart', and 'Checkout'.

Support Service Number	Customer	Details
[Redacted]	[Redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance
[Redacted]	[Redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance
[Redacted]	[Redacted]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart

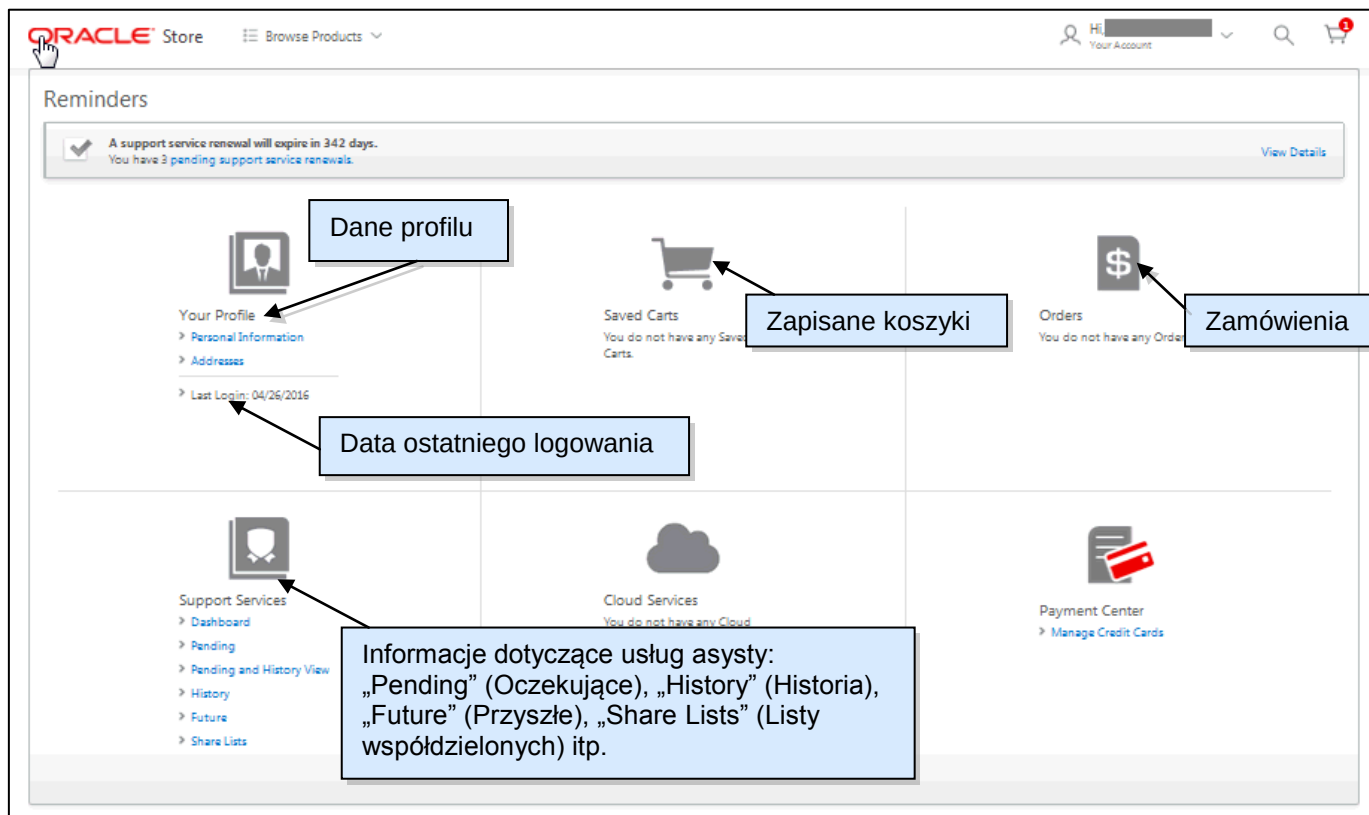
Dostęp do zaakceptowanych lub przyszłych odnowień usług asysty technicznej

Po zalogowaniu się na [stronie głównej sklepu Oracle](#) masz dostęp do zaakceptowanych/zarezerwowanych odnowień usług asysty technicznej oraz do przyszłych odnowień.



Dostęp do pulpitu nawigacyjnego

„Dashboard”, czyli pulpit nawigacyjny (dostępny po wybraniu opcji „Your Account” (Twoje konto) i nazwy użytkownika) zapewnia łatwy i szybki dostęp do informacji o odnowieniach usług asysty technicznej i promocjach.



Prośba o pomoc przy odnowieniu usług asysty technicznej

Możesz poprosić o pomoc przy oczekujących i przyszłych odnowieniach usług asysty technicznej. Na liście kliknij odnowienie usług asysty technicznej, które chcesz przejrzeć. Jeśli masz pytania dotyczące odnowienia usług asysty technicznej, kliknij łącze „Request Assistance” (Prośba o pomoc). Twoja prośba zostanie przesłana do przedstawiciela handlowego ds. usług asysty technicznej Oracle. Otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem wysłania prośby o pomoc.

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

Kliknij pozycję „Request Assistance” (Prośba o pomoc), aby wysłać wiadomość do przedstawiciela handlowego ds. usług asysty technicznej.

System wyświetli monit o wpisanie treści prośby o pomoc.

Support Service Renewal: Request Assistance

Support Service Number: [redacted]

To: [redacted]

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

Cc: [redacted]

Enter email addresses separated by commas

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

Description * [redacted]

1800 character limit

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

Opisz, jakiej pomocy potrzebujesz (maksymalnie 1800 znaków).

Kliknij przycisk „Send” (Wyślij), aby wygenerować e-mail. Otrzymasz jego kopię na swój adres e-mail.

Współdzielenie odnowienia usług asysty technicznej

Współdzielenie odnowienia usług asysty technicznej pozwala na dodanie użytkowników współpracujących nad odnowieniem usług.

Możesz współdzielić odnowienie usług z innymi użytkownikami w roli Participant (Uczestnik) lub Viewer (Guest) w zależności od wymaganego rodzaju dostępu:

Rola Uczestnika: wgląd, akceptowanie i wysyłanie próśb o pomoc

Rola Gościa: wgląd i wysyłanie próśb o pomoc

(Uwaga: adres e-mail dodanego użytkownika musi być w tej samej domenie).

Na stronie „**Support Service Renewal Summary**” (Podsumowanie odnowienia usług asysty technicznej) przejdź do karty „Sharing” (Współdzielenie).

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. At the top, there are tabs: 'Support Service Details', 'Messages', 'Sharing' (selected), and 'Terms'. Below the tabs, the page title is 'Support Service Renewal Summary'. The page displays various details about the renewal, including the Support Service Number, Status (Pending Acceptance), Customer, Customer Reference, Start Date, End Date, Renewal Method, Billing Terms, and Support Services Offered By. Below this information, there 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 a blue background and black text points to this button, containing the instruction: 'Kliknij polecenie „Add User or List” (Dodaj użytkownika lub listę), aby przejść do części „Share Support Services” (Współdzielenie usług asysty technicznej).'

The screenshot shows the 'Share Support Services' page. At the top, the title is 'Share Support Services'. Below the title, there is a message: 'Share the following support service renewals: [redacted]'. A note states: '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.' The page is divided into two main sections: 'Email Address' and 'Share List'. Each section has a table with columns for 'Email Address' and 'Role'. The 'Email Address' table has 10 rows, each with an input field for the email address and two checkboxes for 'Participant' and 'Viewer'. The 'Share List' table is currently empty. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Share'. A callout box with a blue background and black text points to the 'Share' button, containing the instruction: 'Wpisz dane użytkownika, zaznacz pole określające jego rolę i kliknij przycisk „Share” (Współdziel)'

Zmiana adresu do zamówienia

Możesz zmienić dane osoby odpowiedzialnej za oczekujące odnowienia usług asysty technicznej. Na stronie „**Pending Support Service Renewals**” (Oczekujące odnowienia usług asysty technicznej) kliknij przycisk „**Update Quote To Details**” (Zmień adres do zamówienia).

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

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Zmiana adresu do zamówienia dla odnowień usług asysty technicznej wymaga wprowadzenia następujących danych nowej osoby kontaktowej:

- Imię
- Nazwisko
- Adres e-mail (musi być w tej samej domenie)
- Adres
- Telefon

Zmiana adresu do zamówienia spowoduje usunięcie odnowienia usług asysty technicznej z konta sklepowego pierwotnej osoby kontaktowej.

Aktualizowanie identyfikatora klienta

Pola „Customer Reference” (Identyfikator klienta) można używać do celów wewnętrznego śledzenia zamówienia. Na stronie „**Support Service Renewal Summary**” (Podsumowanie odnowienia usług asysty technicznej) kliknij pozycję „Customer Reference” (Identyfikator klienta).

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 points to the '(edit)' link next to the 'Customer Reference' field, containing the text: 'Kliknij polecenie „Edit” (Edytuj), aby wpisać dane identyfikujące klienta.'

This screenshot shows the same 'Support Service Renewal Summary' page, but with a modal dialog box open in the center. The dialog is titled 'Change Customer Reference' 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: 'Kliknij przycisk „Submit” (Wyślij), aby zakończyć wpis w polu „Customer Reference” (Identyfikator klienta).'

Pobieranie danych odnowienia usług asysty technicznej

Pobieranie standardowych plików CSV:

Dane (ograniczenie do 10 000 wierszy) dotyczące odnowień usług asysty technicznej można pobrać w pliku CSV.

Pobieranie podsumowania:

Raport podsumowujący („Summary Report”) jest dostępny w sekcji „Download” (Pobierz) w części „Actions” (Działania) na następujących ekranach: „Pending Support Service Renewals” (Oczekujące odnowienia usług asysty technicznej), „History” (Historia), „Pending and History View” (Widok oczekujących i historyczny), „Future” (Przyszłe) i „Saved Carts” (Zapisane koszyki), a także na stronie „Active Cart” (Aktywny koszyk; dla wszystkich odnowień usług asysty technicznej dodanych do tego koszyka).

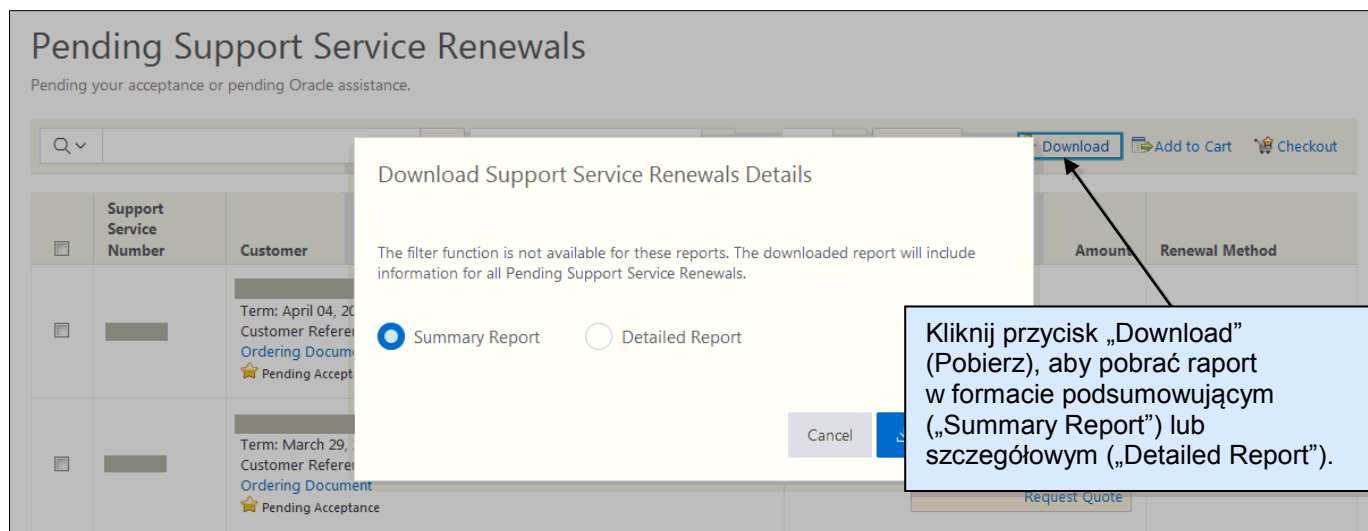
The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page. A callout box with the text 'Aby pobrać raport podsumowujący, kliknij pozycję „Actions” (Działania) i „Download” (Pobierz).' points to the 'Download' button in the 'Actions' dropdown menu. The table below shows two renewal entries.

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

Do raportu podsumowującego można też przejść, klikając łącze „Download” (Pobierz) na stronie „Pending Support Service Renewals” (Oczekujące odnowienia usług asysty technicznej). Do informacji pobranych w tych raportach (bez limitu liczby wierszy) nie zastosowano żadnych filtrów stron. Łącze „Download” (Pobierz) znajduje się z prawej strony ekranu.

Pobieranie danych szczegółowych:

Do raportu szczegółowego („Detailed Report”) można przejść, klikając łącze „Download” (Pobierz) na ekranie „Pending Support Service Renewals” (Oczekujące odnowienia usług asysty technicznej).



Raport podsumowujący zawiera następujące pola:	Raport szczegółowy zawiera następujące pola:
- Numer usługi serwisowej - Klient - Użytkownik końcowy - Data rozpoczęcia i data zakończenia - Numer zlecenia zakupu (tylko w przypadku danych pobieranych z ekranów „History” (Historia) i „Pending and History View” (Widok oczekujących i historyczny)) - Identyfikator klienta - Uwagi do usług asysty technicznej, jeśli mają zastosowanie - Waluta - Kwota - Adres do zamówienia — osoba do kontaktu - Nazwa użytkownika SSO - Status - Zapisany koszyk - Metoda odnowienia - Liczba współdzielących - Ostatnia aktualizacja wg nazwy użytkownika	- Numer usługi serwisowej - Klient - Użytkownik końcowy - Data rozpoczęcia i data zakończenia - Poziom usług - Produkt - Identyfikator asysty / numer CSI - Numer produktu - Liczba - Numer seryjny - Zainstalowano w - Numer zamówienia sprzedaży - Numer zlecenia zakupu (tylko w przypadku danych pobieranych z ekranów „History” (Historia) i „Pending and History View” (Widok oczekujących i historyczny)) - Identyfikator klienta - Uwagi do usług asysty technicznej, jeśli mają zastosowanie - Waluta - Kwota - Adres do zamówienia — osoba do kontaktu - Nazwa użytkownika SSO - Status - Zapisany koszyk - Metoda odnowienia - Liczba współdzielących - Ostatnia aktualizacja wg nazwy użytkownika

Wyszukiwanie usług asysty technicznej według numeru zlecenia zakupu

Na stronach „History” (Historia) i „Pending and History View” (Widok oczekujących i historyczny) można wyszukiwać zaakceptowane odnowienia usług asysty technicznej można wyszukiwać, używając numeru zlecenia zakupu. W części „Actions” (Działania) wybierz pozycję „Filter” (Filtruj). W polu „Column” (Kolumna) wybierz wartość „PO Number” (Numer zlecenia zakupu). W polu „Expression” (Wyrażenie) wpisz numer zlecenia zakupu.

The screenshot shows the 'Support Service Renewals History' page. A 'Filter' dialog box is open, showing 'Filter Type' set to 'Column'. The 'Column' dropdown is set to 'PO Number', and the 'Operator' is set to '='. The 'Expression' field is empty. A callout box points to the 'Actions' menu, stating: 'Kliknij pozycję „Action” (Działanie) i wybierz polecenie „Filter” (Filtruj). W części „Column” (Kolumna) wybierz pozycję „PO Number” (Numer zlecenia zakupu).'

Support Service Number	Customer	End User	Status	Amount	Renewal Type
			19-		
			23-		
			24-		
			27-		
			05-SEP-16	04-SEP-17	US\$436.33 Accepted Annual

Dostęp do tematów pomocy

Do strony [pomocy dotyczącej odnawiania usług asysty technicznej](#) w sklepie Oracle można też przejść, używając łącza na dole strony.

The screenshot shows the footer of the Oracle website. A callout box points to the 'Renewing my support service renewal' link under the 'Help & Support' section, stating: 'Aby wyświetlić odpowiedni temat pomocy, kliknij opcję „Renewing my support service renewal” (Odnawianie usług asysty technicznej).'

Have a question? Call +1 866 201 9198 [Live Chat](#)

Browse Products	Resources	Help & Support	Account
Cloud	Oracle Partner Store	Obtaining my software	My Account
Database	Create Your Free Personalized Training Catalog	Renewing my support service renewal	Cloud Services
MICROS	Oracle University Training & Certification	Reviewing my support service renewal	Support Services
Software	Oracle University Training & Certification	Tracking my shipment	Orders
Hardware	Oracle University Training & Certification	Understanding my Support (CSI) activation	Saved Carts
Consulting	Oracle University Training & Certification	More Questions	
Application	Oracle University Training & Certification		

Podręcznik użytkownika: Odnawianie usług
asysty technicznej w sklepie Oracle
Czerwiec 2016 r.

Oracle Corporation
Światowa Siedziba Główna
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
U.S.A.

Zapytania międzynarodowe:
Telefon: +1.650.506.7000
Faks: +1.650.506.7200

oracle.com/store

Copyright © 2016, Oracle i/lub podmioty powiązane. Wszystkie prawa zastrzeżone.

Niniejszy dokument służy wyłącznie do celów informacyjnych i jego zawartość może ulec zmianie bez wcześniejszego powiadomienia. Odnosnie do niniejszego dokumentu nie udziela się gwarancji, że nie zawiera on błędów ani nie udziela się żadnych innych gwarancji ustnych lub dorozumianych prawem, w tym domniemanych gwarancji dotyczących przydatności handlowej lub przydatności do określonego celu. W szczególności zrzekamy się wszelkiej odpowiedzialności z związku z niniejszym dokumentem. Z tego dokumentu nie wynikają bezpośrednio ani pośrednio żadne zobowiązania umowne. Niniejszego dokumentu nie wolno odtwarzać ani przekazywać w żadnej postaci ani żadnymi środkami, elektronicznymi lub mechanicznymi, do jakichkolwiek celów, bez naszego pisemnego zezwolenia.

Oracle i Java są zastrzeżonymi znakami towarowymi Oracle Corporation i/lub jej spółek powiązanych. Inne nazwy mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.

Intel i Intel Xeon są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki Intel Corporation. Wszystkie znaki towarowe SPARC podlegają umowie licencyjnej i są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki SPARC International, Inc. AMD, Opteron, logo AMD oraz logo AMD Opteron są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki Advanced Micro Devices. UNIX jest zastrzeżonym znakiem towarowym The Open Group.

Integrated Cloud Applications & Platform Services