



Ghidul utilizatorului: Reînnoiri ale serviciilor de asistență prin Oracle Store

Cuprins

Reînnoiri ale serviciilor de asistență prin Oracle Store	3
Economisiți timp : efectuați reînnoirea online.....	3
Accesarea și reînnoirea serviciilor de asistență.....	4
Memento pentru reînnoirea serviciilor de asistență	4
Accesați Reînnoirea Serviciilor de Asistență prin Oracle Store.....	6
Acceptarea reînnoirii serviciilor de asistență.....	8
Confirmarea reînnoirii serviciilor de asistență	9
Verificarea Reînnoirilor Automate a Serviciilor de Asistență	10
Opțiunea de reînnoire multianuală a serviciilor de asistență.....	11
Funcții suplimentare în Oracle Store.....	13
Accesarea ofertei de reînnoire a serviciilor de asistență.....	13
Accesați Reînnoiri Servicii de Asistență Confirmate sau în Așteptare.....	14
Accesarea panoului de control.....	14
Solicitarea de asistență pentru reînnoirea serviciilor de asistență	15
Partajarea reînnoirilor serviciilor de asistență	16
Actualizarea datelor de contact în ofertă	17
Actualizarea Câmpului Referințe ale clienților.....	18
Descărcarea detaliilor legate de reînnoirea serviciilor de asistență	19
Faceți cautare după Servicii de Asistență utilizând Numarul Bonului de Comandă.....	20
Accesare pagina online Ajutor	21

Reînnoiri ale serviciilor de asistență prin Oracle Store

Economisiți timp : efectuați reînnoirea online

Vă enumerăm cinci motive pentru a vă alătura miilor de clienți Oracle care au trecut deja la reînnoirea prin Oracle Store:



1. **Activarea se face usor** : Activarea contului de Oracle Store este rapida, gratuita si sigura.
2. **Vizibilitate mai mare**: Acces non-stop la informațiile legate de reînnoirea serviciilor de asistență, inclusiv informatii legate de reînnoirile din trecut, cele în așteptare și cele viitoare
3. **Flux de lucru simplificat**: Partajarea informațiilor legate de reînnoirile serviciilor de asistență cu organizația dumneavoastră nu a fost niciodată mai ușoară
4. **Economie de timp**: Reînnoirea serviciilor de asistență cu doar câteva clicuri
5. **Asistență permanentă**: Reprezentantul dumneavoastră de vânzări pentru servicii de asistență Oracle vă oferă tot ajutorul de care aveți nevoie

Accesarea si reînnoirea serviciilor de asistență

Memento pentru reînnoirea serviciilor de asistență

Cu 120 de zile înainte de expirarea **serviciului de asistență** veți primi un e-mail prin care veți fi informat că **reînnoirea serviciilor de asistență** poate fi efectuată în Oracle Store. Notificarea trimisă prin e-mail conține **numele de utilizator** (adresa dumneavoastră de e-mail este numele dumneavoastră de utilizator) și linkurile **URL** către:

- Finalizare rapidă a comenzii
- Gestionare reînnoiri
- Promoții eligibile

Oracle Store Instructions

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

Username:

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

Regards,

Sistemul vă va cere să vă autentificați folosind **numele de utilizator** și **parola**. Dacă v-ați uitat parola, aceasta poate fi [resetată](#).

Atentionare referitoare la prima conectare în Oracle Store:

În cazul în care va autentificați pentru prima dată în Oracle Store, selectați linkul de Resetare a parolei trimis în notificarea electronică și introduceți numele de utilizator (adresa dumneavoastră de email) trimis în aceeași notificare.

O notificare electronică continuând instrucțiuni asupra modului în care va puteți schimba parola va fi trimisă pe adresa de email asociată contului dumneavoastră. Dând click pe linkul "Reset Password" (Resetare parola) din notificarea respectivă veți avea posibilitatea de a introduce o nouă parola.

Conectați-vă apoi în Oracle Store și completați un formular de înregistrare care conține deja informații referitoare la contul dumneavoastră, pentru a putea crea profilul dumneavoastră pe 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 * Phone number including area code and extension if any

FAX FAX number including area code

Email Address *

☐ Please send me email about special offers and products

Country ▾

Language ▾

Create Store Profile

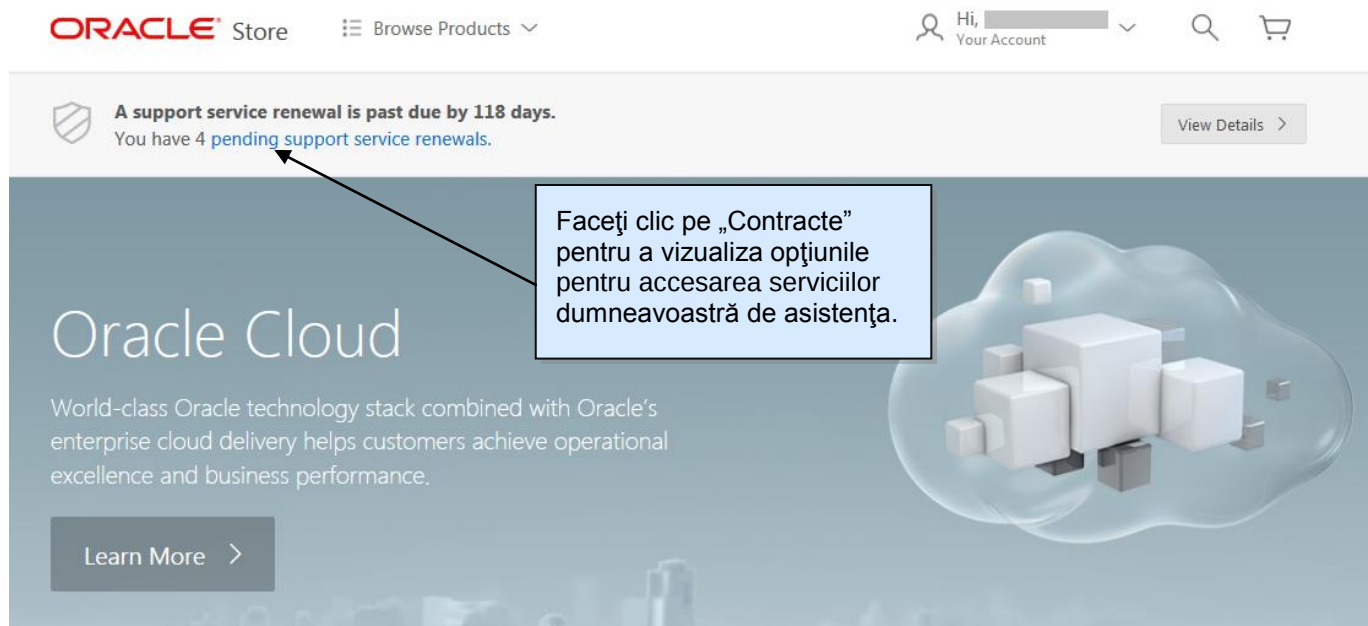
Introduceti informatiile
necesare si dati click pe
"Creare Profil Oracle"

În momentul în care Profilul dumneavoastră din Oracle Store este actualizat, veți fi redirectionat către Pagina Principală Oracle Store. Veți putea acum să accesați Reînnoirea Serviciilor de Asistență Oracle.

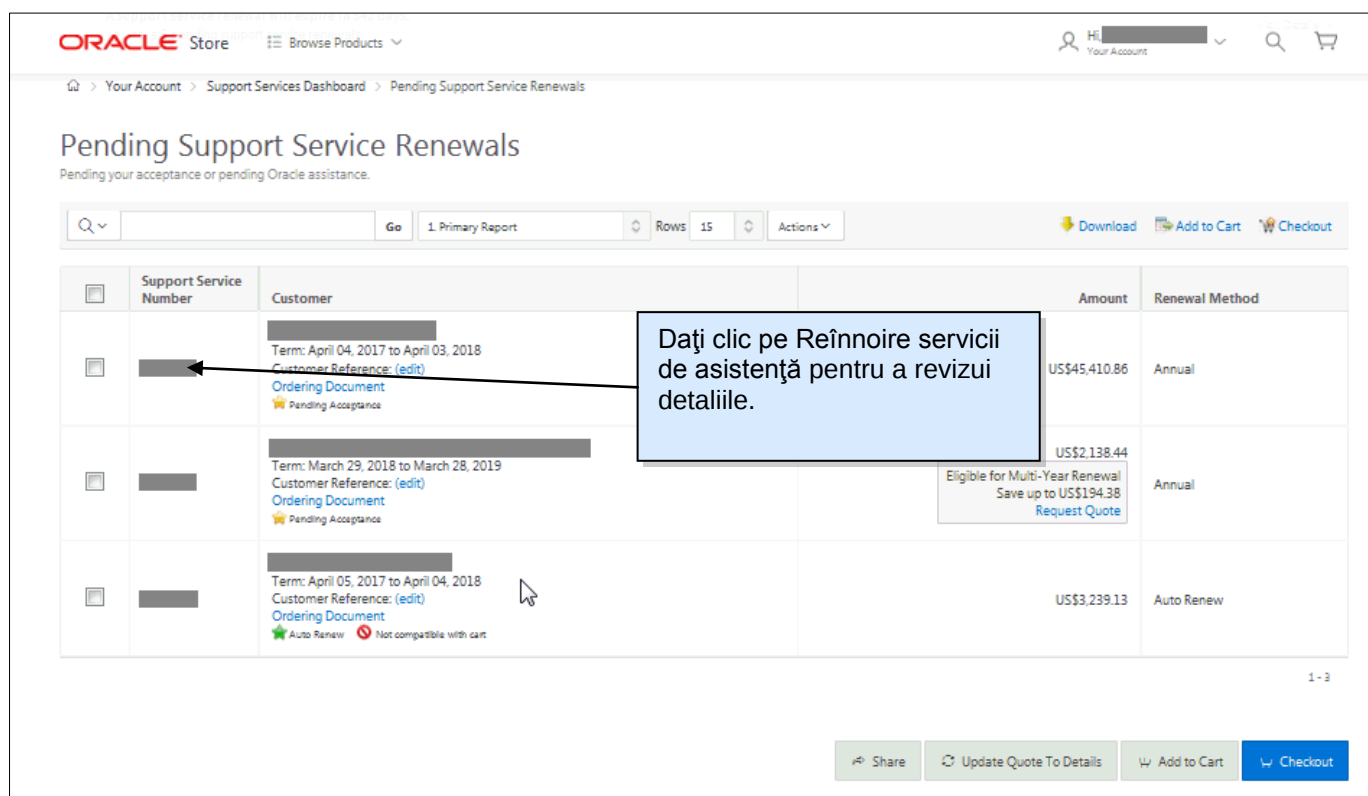
Pentru orice întrebări sau probleme legate de contul dumneavoastră Oracle, vizitați secțiunea Cont Oracle – Întrebări și Răspunsuri ([Oracle Account FAQs](#))

Accesați Reînnoirea Serviciilor de Asistență prin Oracle Store

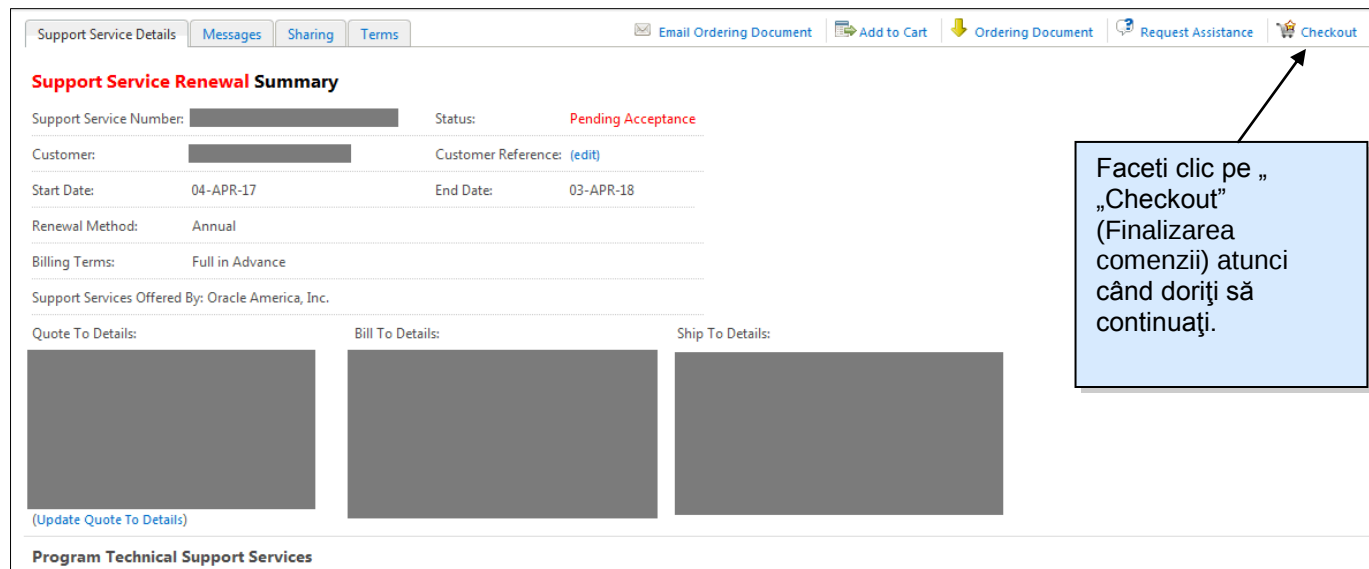
Alternativ, după ce vă autentificați în Oracle Store, veți putea accesa secțiunile Servicii de asistență și Reînnoirea serviciilor de asistență de pe [pagina principală Oracle Store](#).



Lista cu reînnoirile serviciilor de asistență în așteptare va fi afișată în felul următor:



În secțiunea „**Pending Support Service Renewals**” (Reînnoire servicii de asistență în așteptare) dați clic pe **Număr serviciu de asistență** pentru a vizualiza mai multe detalii. Acestea sunt detaliile legate de reînnoirea serviciilor de asistență care vor fi afișate.



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

Faceti clic pe „Checkout” (Finalizarea comenzii) atunci când doriți să continuați.

Faceti clic pe „**Checkout**” (Finalizarea comenzii) atunci când doriți să continuați.

Acceptarea reînnoirii serviciilor de asistență

Puteți acum **confirma și plasa comanda**.

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

Dați clic pe „Edit” (Editare) pentru a modifica datele sau adresa de facturare.

Billing

Dați clic pe „Edit” (Editare) pentru a selecta modalitatea de plată.

Payment

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

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

Bifați căsuța pentru a accepta termenele și condițiile (și acordul de servicii, dacă este cazul).

☐ I accept the Terms and Conditions

Place Order

Pe pagina „**Confirm and Place Your Order**” (Confirmați și plasați comanda dumneavoastră) va trebui să parcurgeți următorii pași:

- **Facturare:** Dați clic pe butonul „Edit” (Editare) pentru a modifica/actualiza datele sau adresa de facturare. Dacă nu există deja adresa corespunzătoare, puteți introduce o nouă adresă de facturare. Dacă „Plata cu bon de comanda” este selectată ca și metoda de plată, datele sau adresa de facturare din comanda trebuie să fie identice cu cele menționate pe bonul de comanda atasat.
- **Plata:** Dați clic pe butonul „Edit” (Editare) pentru a selecta modalitatea de plată (de exemplu: card de credit, bon de comanda, plată cu factură sau formular pentru înregistrarea excepțiilor în emiterea bonurilor de comanda (Purchase Order Exemption Form, sau POEF)).
 - Notă: Modalitățile de plată disponibile pot să difere în funcție de țară. (Comenzile pentru anumite țări pot fi acceptate printr-un Formular pentru înregistrarea excepțiilor în emiterea bonurilor de comanda semnat, în cazul în care un bon de comanda nu poate fi emis)
 - Notă: Reînnoirile automate (AutoRenew) ale serviciilor de asistență Oracle vor fi setate automat pe modalitatea „Plată cu factură” (Pay by Invoice). Opțional, puteți introduce o modalitate de plată diferită (card de credit, bon de comandă) cu 32 de zile înainte de data de începere a serviciilor de asistență.
- **Termeni și condiții:** În partea de jos a paginii, dați clic pe termeni și condiții pentru a le parcurge și apoi „bifați” căsuța „I accept the Terms and Conditions” (Accept termeni și condiții) pentru a continua procesul de achiziție.
- **Contract pentru serviciile de asistență Oracle pentru sectorul HORECA și retail (TSSA):** Acest contract de servicii conține termenele și condițiile necesare pentru a facilita o reînnoire directă cu Oracle a serviciilor de asistență pentru software și/sau hardware și este necesar pentru prima reînnoire. Dați clic

pe „Service Agreement”(Acord de servicii) pentru a parcurge textul și bifați căsuța „I accept the **Service Agreement**” (Accept **Acord de servicii**) pentru a continua procesul de achiziție. Acceptarea TSSA este necesară doar la prima reînnoire a serviciilor dumneavoastră de asistență Oracle.

- **Plasare comandă:** Verificați comanda să fie corectă și, când sunteți gata, dați clic pe „Place Order” (Plasare comandă).

Confirmarea reînnoirii serviciilor de asistență

Sistemul va afișa un mesaj de confirmare a comenzii finalizate.

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

Billing

Accounts Payable*: [redacted]

Payment

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

Este afișat mesajul de confirmare a comenzii finalizate.

Odata acceptată reînnoirea serviciului de asistență, acesta va fi mutat în secțiunea “Istoric” și notificarea electronică de confirmare a comenzii va fi înregistrată în Centrul de Mesaje din Oracle Store.

Din Pagina Principală faceți clic pe “Vizualizare Detalii” pentru a vedea reînnoirea serviciilor de asistență în așteptare sau care au fost deja acceptate. Selectați “Istoric”, dați clic pe Serviciile de Asistență pe care ați dori să le revizuiți și apoi dați clic pe secțiunea Mesaje. Click pe linkul “Reînnoirea Serviciilor dumneavoastră de Asistență - Acceptate” pentru a revizui detaliile din notificarea electronică de acceptare.

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [redacted] Status: **Accepted 19-DEC-15 01:58:41**

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

Click pe secțiunea “Mesaje” și apoi pe mesajul “Reînnoire Servicii de Asistență – Acceptate” pentru a revizui detaliile din notificarea electronică de acceptare

Verificarea Reînnoirilor Automate a Serviciilor de Asistență

Din pagina “Reînnoire Servicii de Asistență în Așteptare” puteți selecta reînnoirea serviciilor de asistență cu opțiunea “Automat” (AutoRenew). Nu este necesar să dați clic pe butonul „Checkout” (Finalizarea comenzii) sau să adăugați comanda în Coșul dumneavoastră activ.

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.

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 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

Vor fi afișate detaliile Reînnoirii Serviciului de Asistență. Puteți actualiza detaliile legate de “Referința Client”, “Trimitere Ofertă”, sau “Facturare” dând clic pe linkurile corespunzătoare. După ce veți revizui “Informații legate de plată” puteți da clic pe opțiunea “Schimba” pentru a actualiza modalitatea de plată.

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: [Redacted] (Update Quote To Details)

Bill To Details: [Redacted] (Update Bill To Details)

Ship To Details: [Redacted]

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

Selectați linkul “Actualizare Detalii Comanda” sau “Actualizare detalii facturare” pentru a efectua schimbările necesare.

Selectați linkul “Schimba” pentru a actualiza modalitatea de plată.

Informațiile referitoare la reînnoirile automate "AutoRenew" ale serviciilor de asistență pot fi actualizate cel târziu cu 32 zile înainte de data de începere a serviciului, după care reînnoirea va fi blocată și nu va mai putea fi accesată în format editabil. Reînnoirea serviciilor de asistență va fi activată în mod automat cu 30 de zile înainte de data începerii serviciului de asistență.

Opțiunea de reînnoire multianuală a serviciilor de asistență

Pentru anumite reînnoiri ale serviciilor de asistență puteți mări durata de suport de la un an la trei ani direct din Oracle Store. Achiziția de servicii multianuale de suport vă oferă avantajul de blocare al tarifului pentru asistență la un preț fix și vă reduce costurile administrative în procesul anual de comenzi.

Opțiunea multianuală este în prezent limitată la reînnoirile serviciilor de asistență care includ suport pentru produsele Oracle Database (bază de date), Oracle Database Enterprise Options (opțiuni pentru baza de date Enterprise) și Database Enterprise Management (dacă se achiziționează cu o bază de date Oracle pe același document de comandă) și pentru care tarifele pentru asistență sunt mai mici de 50.000 dolari americani pe an.

Așa cum este specificat în "Technical Support Policies" (politicile de asistență), tarifele pentru asistență vor trebui achitate integral înaintea unei perioade de suport, iar după ce sunt plătite, comanda pentru serviciile de asistență nu va mai putea fi anulată și sumele plătite nu vor putea fi rambursate.

Serviciile de asistență la care se poate aplica reînnoirea multianuală vor fi evidențiate pe pagina cu Reînnoiri servicii de asistență în așteptare pentru a indica disponibilitatea opțiunii de reînnoire multianuală.

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

Support Service Number	Customer
	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance
	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance
	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
Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

„Save up to” (Economisiți până la) este suma economisită pentru cei trei ani.

Dați clic pe „Request Quote” (Solicitare ofertă) pentru a solicita o ofertă multianuală de la reprezentantul de vânzări pentru servicii de asistență Oracle.

Support Service Renewal: Request Quote

Support Service Number

To
Your request will be forwarded to the sales representative for renewal.

Cc
Enter email addresses separated by commas

Subject Multiyear Renewal requested for Oracle Support Service Renewal

Description *

1800 character limit

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

Introduceți până la 1.800 de caractere pentru a exprima faptul că doriți să primiți o ofertă multianuală și apăsați pe „Send” (Trimite) pentru a genera e-mailul care va fi înaintat reprezentantului dumneavoastră de vânzări pentru servicii de asistență Oracle.

La trimiterea solicitării pentru o ofertă multianuală, starea se va modifica în „Asistență multi-anuală în așteptare” și veți putea revizui oferta și accepta reînnoirea serviciilor de asistență după ce reprezentantul de vânzări pentru servicii de asistență Oracle a făcut actualizarea în Oracle Store.

Funcții suplimentare în Oracle Store

Accesarea ofertei de reînnoire a serviciilor de asistență

După autentificarea în Oracle Store folosind contul individual de autentificare, membrii organizației dumneavoastră cu rol de participant sau spectator (consultați secțiunea Partajarea reînnoirilor serviciilor de asistență) vor putea acum să acceseze și să descarce o copie a ofertei de reînnoire care reflectă informațiile afișate în Oracle Store.

Oferta vă oferă informații detaliate legate de serviciile de asistență.

Oferta de reînnoire este disponibilă dând clic pe linkul „Ordering Document” (Ofertă) pe următoarele pagini:

- Reînnoiri servicii-de asistență în așteptare
- Reînnoiri servicii de asistență Rezumat
- Coșuri de cumpărături salvate
- Finalizarea comenzii

Oracle Store Browse Products

HE [redacted] 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	Term	Price	Status
[redacted]	[redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44	Pending Acceptance
[redacted]	[redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$194.38	Pending Acceptance
[redacted]	[redacted]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

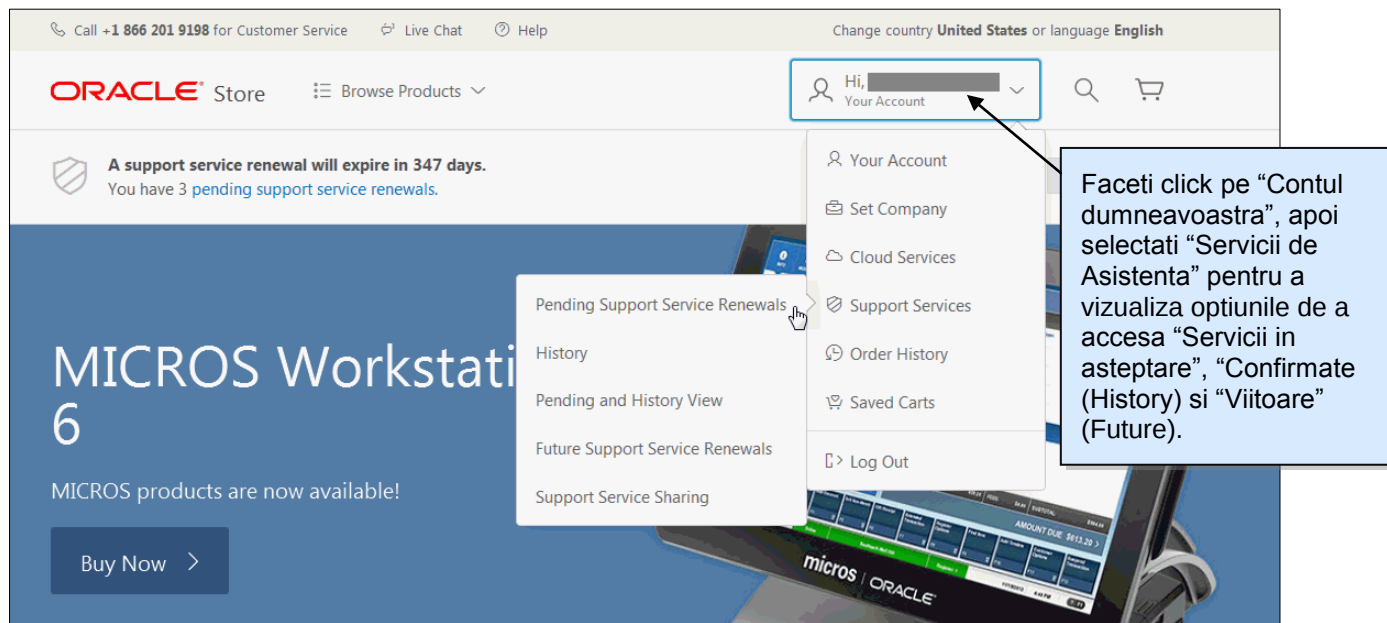
1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Dați clic pe linkul „Ordering Document” (Ofertă) și urmați indicațiile pentru a accesa și/sau descărca documentul dumneavoastră.

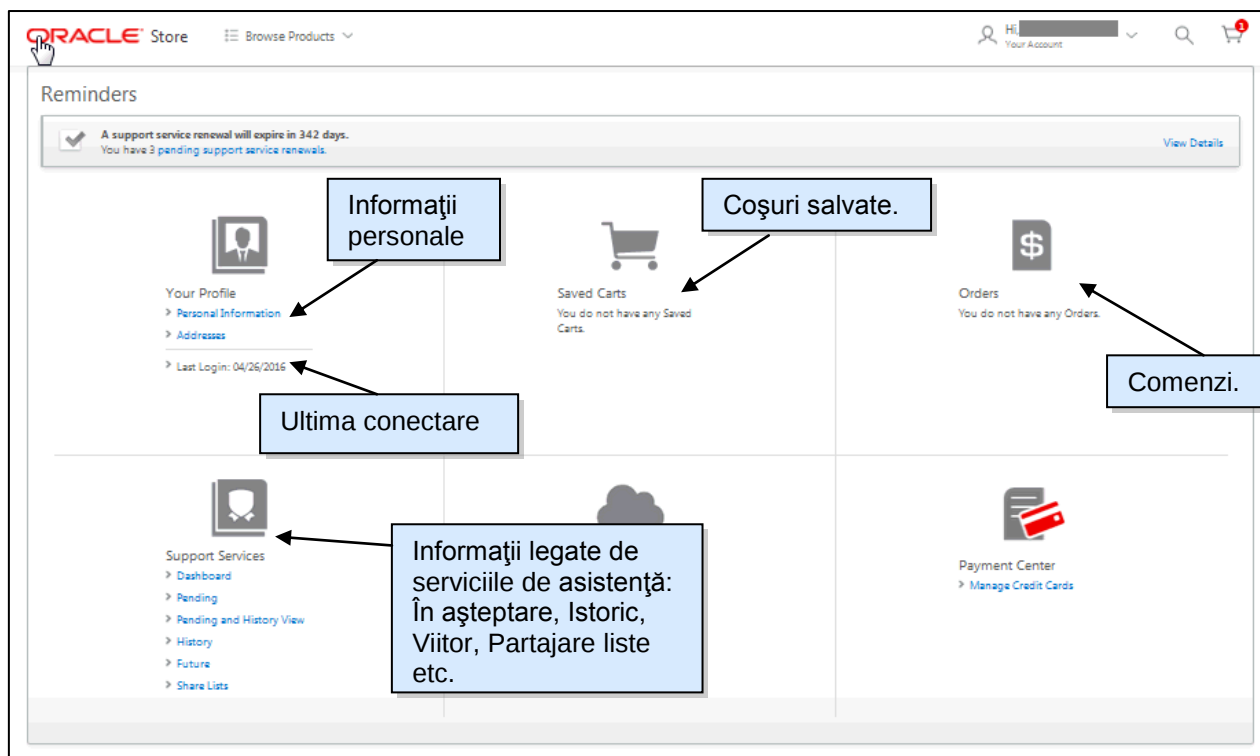
Accesati Reinnoiri Servicii de Asistenta Confirmate sau in Asteptare

Dupa ce va autentificati, puteti accesa Reinnoirile Serviciilor de Asistenta care au fost deja Confirmate precum si pe cele in Asteptare din [Pagina Principala Oracle Store](#).



Accesarea panoului de control

Consolă dumneavoastra (accesibila din „Contul dumneavoastra” sub numele de utilizator) oferă acces rapid și sigur la informațiile legate de reînnoirile serviciilor de asistență și promoții.



Solicitarea de asistență pentru reînnoirea serviciilor de asistență

Puteți solicita asistență pentru reînnoirile serviciilor de asistență în așteptare și cele viitoare. Din lista dați clic pe reînnoirea serviciilor de asistență pe care doriți să o vizualizați. Dacă aveți întrebări legate de reînnoirea serviciilor de asistență, dați clic pe linkul **„Request Assistance”** (Solicitare asistență). Solicitarea dumneavoastră va fi direcționată către reprezentantul de vânzări pentru servicii de asistență Oracle și veți primi o confirmare pe e-mail legată de solicitarea de asistență.

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

Dați clic pe „Request Assistance” (Solicitare asistență) pentru a genera un e-mail către reprezentantul dumneavoastră de vânzări pentru servicii de asistență Oracle.

Sistemul vă va cere să introduceți textul pentru solicitarea de asistență.

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 *

1800 character limit

Introduceți până la 1.800 de caractere pentru a descrie tipul de asistență de care aveți nevoie.

Apăsați pe „Send” (Trimite) pentru a genera e-mailul. Veți primi o copie a mesajului în căsuța de e-mail.

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

Partajarea reînnoirilor serviciilor de asistență

Partajarea reînnoirilor serviciilor de asistență vă permite să adăugați mai mulți utilizatori care să colaboreze la o reînnoire a serviciilor de asistență.

Puteți partaja reînnoirea serviciilor de asistență cu utilizatori suplimentari fie în rol de participant fie în rol de spectator, în funcție de nivelul de acces necesar:

Rolul de participant: vizualizare, **acceptare** și solicitare de asistență

Rolul de spectator: vizualizare și solicitare de asistență

(Notă: utilizatorul adăugat trebuie să fie în același domeniu de e-mail).

În pagina **Reînnoire servicii de asistență Rezumat** mergeți la fila „Sharing” (Partajare).

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. The 'Sharing' tab is selected. The summary includes details like Support Service Number, Status (Pending Acceptance), Customer, Start Date, End Date, Renewal Method, and Billing Terms. Below the summary, there is a section for 'User and Share Lists' which is currently empty. A callout box with a blue background and black text points to the 'Add User or List' button at the bottom right, stating: 'Dați clic pe „Add User or List” (Adăugare utilizator sau listă) pentru a accesa ecranul "Share Support Services" (Partajare servicii de asistență).'

The screenshot shows the 'Share Support Services' page. It prompts the user to share support service renewals and provides instructions: '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 features a table with columns for 'Email Address', 'Role', and 'Share List'. The 'Role' column has radio buttons for 'Participant' and 'Viewer'. At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Share' buttons. A callout box with a blue background and black text points to the 'Share' button, stating: 'Introduceți detaliile legate de utilizator și dați clic pe „Share” (Partajare servicii de asistență).'

Actualizarea datelor de contact în ofertă

Puteți modifica dreptul de gestionare al reînnoirilor serviciilor de asistență în așteptare.

În **"Pending Support Service Renewals"** (Reînnoiri servicii de asistență în așteptare) dați clic pe "Update Quote To details" (Actualizare detalii ofertă către).

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		Annual
☐	[REDACTED]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart		Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

Dați clic pe „Update Quote To details” (Actualizare detalii ofertă către) pentru a efectua modificările dorite la dreptul de gestionare asupra reînnoirilor serviciilor de asistență.

Pentru a actualiza datele de contact pentru trimiterea ofertei, trebuie furnizate următoarele informații:

- Prenume
- Nume de familie
- Adresă de e-mail (domeniul trebuie să fie identic)
- Adresa
- Telefon

Odată cu modificarea persoanei de contact pentru trimiterea ofertei, numărul contractului de servicii de asistență va dispărea din contul persoanei care a primit oferta inițial.

Actualizarea Câmpului Referințe ale clienților

Câmpul Referințe ale clienților poate fi utilizat pentru monitorizare internă.

În pagina Reînnoire servicii de asistență Rezumat dați clic pe **Referințe ale clienților**.

Support Service Details | Messages | Sharing | Terms | Add to Cart | Ordering Document | Request Assistance | Checkout | Email Ordering Document

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]

Change Customer Reference

Support Service Number: [Redacted]

Customer Reference: [Redacted]

Cancel Submit

Descărcarea detaliilor legate de reînnoirea serviciilor de asistență

Descărcări standard CSV:

Puteți descărca informații (până la limita de 10.000 de rânduri) referitoare la reînnoirile serviciilor de asistență într-un fișier CSV.

Descărcări-rezumat

Raportul rezumat poate fi accesat din meniul "Download" sub "Actions" (Acțiuni) în următoarele ecrane (indiferent de filtrele de pagină aplicate la datele descărcate): Reînnoiri ale serviciilor de asistență în așteptare, Istoric, Vizualizare reînnoiri în așteptare și istoric, Reînnoiri viitoare și coșuri salvate și pe pagina Coș activ (pentru toate reînnoirile serviciilor de asistență din acel coș).

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', 'Customer', 'Amount', and 'Renewal Method'. A callout box points to the 'Actions' menu, which is open, showing a 'Download' button. The text in the callout box says: 'Faceti click pe "Acțiuni" si apoi pe "Download" (Descarcare) pentru a descarca in formatul Sumar,'.

Raportul rezumat poate fi accesat si din linkul "Download" din pagina Reînnoiri ale serviciilor de asistență în așteptare. Informațiile descărcate (fără limită de rânduri) din aceste rapoarte nu conțin filtre de pagină . Linkul „Download” este localizat in partea dreapta a ecranului.

Descărcări detaliate:

Raportul detaliat poate fi accesat doar din linkul "Download" din pagina Reinnoiri Servicii de Asistenta in Asteptare.

The screenshot shows the 'Pending Support Service Renewals' page with a dialog box titled 'Download Support Service Renewals Details' open. The dialog box 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 box are 'Cancel' and 'Download' buttons. A callout box points to the 'Download' button in the dialog box, with the text: 'Faceti click pe "Download" pentru a descarca fie in format "Descarcari rezumat" fie in format "Descărcări detaliate"'. The background shows the same table of renewals as the previous screenshot.

Raportul rezumat include următoarele câmpuri:	Raportul detaliat include următoarele câmpuri:
- Numărul contractului de servicii de asistență - Client - Utilizator final - Data de începere și data de expirare - Numar Bon de comanda (disponibil prin descarcare doar din paginile "Istoric" si " Servicii in Asteptare si Vizualizare Istoric" - Referințe ale clienților - Note legate de serviciile de asistență, dacă este cazul - Moneda - Sumă - Ofertă conform contractului - Nume de utilizator SSO - Stare - Coș salvat - Metodă de reînnoire - Număr de persoane între care se face partajarea - Ultima dată actualizat de nume de utilizator	- Numărul contractului de servicii de asistență - Client - Utilizator final - Data de începere și data de expirare - Nivelul serviciilor - Produsul - Element de identificare al asistenței tehnice/Numar de identificare al asistentei tehnice CSI - Cantitate - Număr de serie - Instalat la - Numărul comenzii de vânzare - Numar Bon de Comanda (poate fi descarcat doar din paginile "Istoric" si " Servicii in Asteptare si Vizualizare Istoric" - Referințe ale clienților - Note legate de serviciile de asistență, dacă este cazul - Moneda - Sumă - Ofertă conform contractului - Nume de utilizator SSO - Stare - Coș salvat - Metodă de reînnoire - Număr de persoane între care se face partajarea - Ultima dată actualizat de nume de utilizator

Faceti cautare dupa Servicii de Asistenta utilizand Numarul Bonului de Comanda

Puteti da cautare dupa Reinnoiri Servicii de Asistenta Acceptate utilizand numarului Bonului de comanda din paginile "Istoric" si " Servicii in Asteptare si Vizualizare Istoric". Sub "Actiuni" selectati "Filtru". In "Coloana" selectati valoarea "Numar Bon de Comanda". Introduceți un numar Bon de comanda in campul "Expression" (Valoare)

Support Service Renewals History

Accepted or cancelled.

Search: [Q] Go Rows: 15 Actions

Faceti click pe "Actiune" si selectati "Filtru".
Selectati "Numar bon de comanda" din sectiunea "Coloana"

Filter

Filter Type: ☒ Column ☐ Row

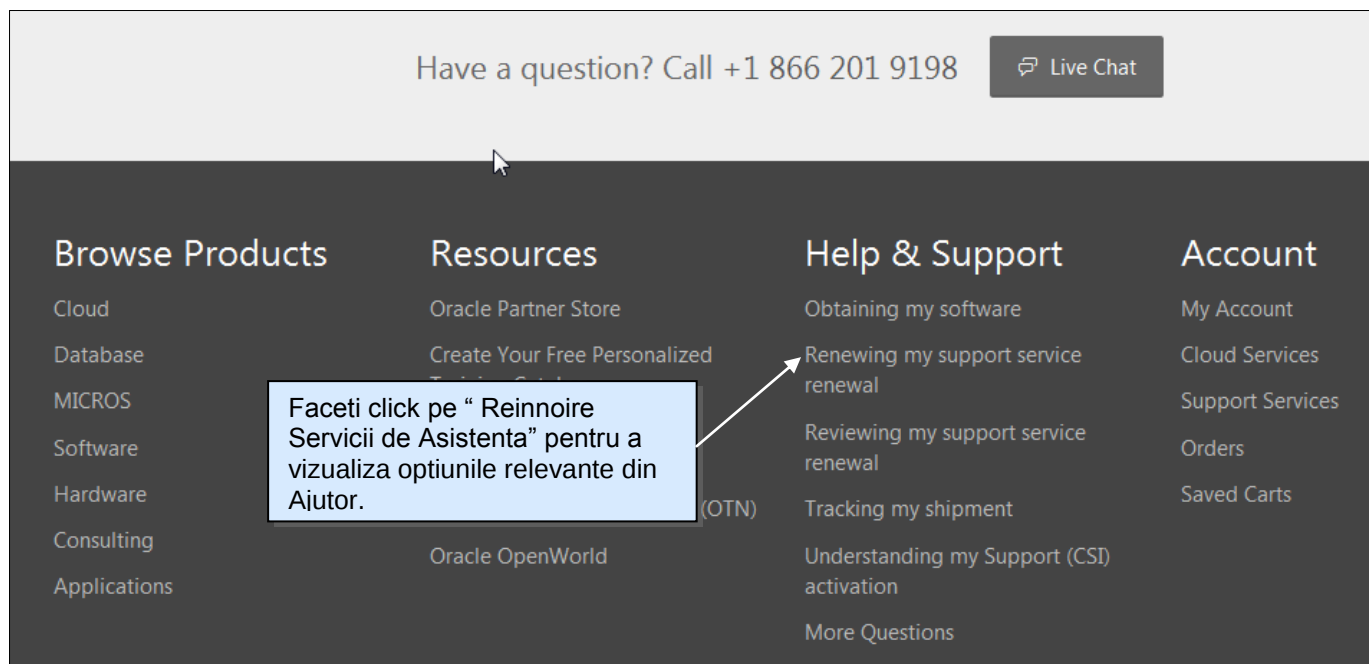
Column: PO Number Operator: = Expression: []

Cancel Apply

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

Accesare pagina online Ajutor

De asemenea, puteți accesa din Oracle Store pagina [Reînnoirea serviciilor de Asistență online Ajutor](#) localizată în josul paginii.



Ghidul utilizatorului: Reînnoiri ale serviciilor de asistență prin Oracle Store
Iulie 2016

Corporația Oracle
Sediul central la nivel mondial
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
SUA

Centrul de asistență la nivel mondial
Telefon: +1.650.506.7000
Fax: +1.650.506.7200

oracle.com/store



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

Drepturi de autor © 2015, Oracle și/sau filialele sale. Toate drepturile rezervate.

Acest document este furnizat exclusiv în scop informativ, iar conținutul acestuia este supus modificărilor fără aviz prealabil. Acest document poate conține erori și nu este sub incidența vreunei alte garanții sau condiții, fie exprimate verbal sau prevăzute tacit prin lege, incluzând garanții și condiții implicite de vandabilitate sau potrivire pentru un anumit scop. Renunțăm în mod expres la orice răspundere legată de acest document și nu va fi formulată nicio obligație contractuală, fie în mod direct fie indirect, prin acest document. Este interzisă reproducerea și transmiterea acestui document, în orice formă sau mod, electronic sau mecanic, în orice scop, fără acordul nostru prealabil în scris.

Oracle și Java sunt mărci comerciale înregistrate ale Oracle și/sau ale filialelor sale. Alte nume pot fi mărci comerciale ale proprietarilor respectivi ai acestora.

Intel și Intel Xeon sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale Corporației Intel. Toate mărcile comerciale SPARC sunt utilizate sub licență și sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale SPARC International, Inc. AMD, Opteron, sigla AMD și sigla AMD Opteron sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale Advanced Micro Devices. UNIX este marcă comercială înregistrată a The Open Group.

Integrated Cloud Applications & Platform Services