



Política Externa de TSC.

Vigente a partir: 2026

Página 1 de 2

La aceptación irrevocable de la presente Política por el Canal/Cliente se producirá mediante: **Política Externa de TSC de Tecnología Especializada Asociada De México, S.A. de C.V., (TEAM).**

El presente documento tiene como objetivo establecer las soluciones técnicas comerciales de TEAM. Le informamos que nuestra Política de TSC de **TEAM**, podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

Dicho lo anterior es importante cumplir con las siguientes normativas que **TEAM** establece:

TSC:

Punto 1. El Canal/Cliente tiene la posibilidad solicitar cualquiera de los siguientes servicios y/o requerimientos mencionados vía [correo electrónico](#), formulario en línea o llamada hacia el Ejecutivo de Ventas.

Tabla de Servicio y Tiempo	
Tipo de Servicio / Requerimiento	Tiempo
Computo personal	2 horas.
Cotización	2 horas.
CSP	2 horas.
Demo	2 horas.
Forecast	2 horas.
Presentación	2 horas.
Template	3 horas.
Capacitación	4 horas.
Configuración	4 horas.
Dimensionamiento*	4 horas.
Diseño	4 horas.
Manejo de objeciones	4 horas.
Validación	4 horas.
PoC	6 horas.
Arquitectura	8 horas.
Certificación	8 horas.
Desarrollo Presentación	12 horas.
Instalación*	12 horas.
Licitación	16 horas.
Preparación Certificación	24 horas.
Preparación Demo	24 horas.
Preparación PoC	24 horas.

Punto 2. El Canal/Cliente tiene opción de solicitar una cotización de un servicio y/o requerimiento a **TEAM** enviando del siguiente [correo electrónico](#), el tiempo de respuesta **es de 2 horas hábiles y un tiempo de solución de 6 a 8 horas hábiles**, garantizando la mejor atención.

Punto 3. El Ejecutivo de Ventas asignado colaborará de manera activa y simultánea con el técnico de TSC para garantizar que se ofrezcan soluciones y propuestas personalizadas, óptimas y competitivas siempre alineadas a las necesidades específicas del Canal/Cliente y al requerimiento solicitado.



Política Externa de TSC.

Vigente a partir: 2026

Página 2 de 2

Punto 4. El área técnica de **TEAM** ofrece atención personalizada en un horario de **lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.**

Nota: Para cualquier consulta o requerimiento, puedes contactar en ese intervalo y recibirás una respuesta oportuna.

Punto 5. TEAM para ofrecer un servicio eficiente, el canal/cliente deberá proporcionar todos los requisitos y/o información mínima necesaria lo que permitirá agilizar el proceso. En caso de no contar con estos datos, se podrá realizar una llamada con su cliente final.

Punto 6. Una vez que se tenga una solución por parte del TSC contemplando el tipo de servicio y/o requerimiento, el Ejecutivo de Ventas hará llegar la propuesta al Canal/Cliente.

Cuando el TSC haya definido una solución adecuada conforme al tipo de servicio o requerimiento solicitado, el Ejecutivo de Ventas se encargará de enviar la propuesta al Canal/Cliente, asegurando que toda la información sea clara y personalizada según las necesidades identificadas.

1. Anexos

Nota: El siguiente anexo se publicará en Enlace TEAM con el objetivo de dar a conocer a los canales los tiempos de atención de TEAM respecto a esta política.

Política Externa de TSC.

No.	Descripción SLA's.	SLA's (tiempo)
1	Tiempo de atención para servicio y/o requerimiento de: •Computo personal, cotización, CSP, Demo, Forecast y presentación.	2 horas máximo.
	•Template.	3 horas máximo.
	•Capacitación, configuración, dimensionamiento, diseño, manejo de objeciones y validación.	4 horas máximo.
	•PoC.	6 horas máximo.
	•Arquitectura y Certificación.	8 horas máximo.
	•Desarrollo presentación e Instalación.	12 horas máximo.
	•Licitación.	16 horas máximo.
	•Preparación certificación, preparación demo y preparación PoC.	24 horas máximo.
2	Cotización de servicio y/o requerimiento por TEAMNET.	• 2 horas hábiles (tiempo de respuesta). • 6 a 8 horas hábiles (tiempo de solución).
3	Horario de atención del área técnica de TEAM.	Lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.