



## Política Externa de TSC.

Versión: 01

Código: TEAM-DMS-TSC-PL-01

Vigente a partir: 16-08-2023

Clasificación: Baja

Información: Pública

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 podrá solicitar los siguientes servicios y/o requerimientos vía correo electrónico, formulario o llamada hacia el Ejecutivo de Venta.

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



## Política Externa de TSC.

Versión: 01

Código: TEAM-DMS-TSC-PL-01

Vigente a partir: 16-08-2023

Clasificación: Baja

Información: Pública

Página 2 de 2

**Punto 2.** El Canal/Cliente puede solicitar una cotización de un servicio y/o requerimiento a **TEAM** a través del siguiente link <https://cotiza.teamnet.com.mx/> donde el **tiempo de respuesta es de 2 horas hábiles y un tiempo de solución de 6 a 8 horas hábiles.**

**Punto 3.** El Ejecutivo de Ventas asignado estará trabajando en paralelo con el técnico de TSC para brindar las mejores ofertas acorde al requerimiento solicitado.

**Punto 4.** El área técnica de **TEAM** podrá brindar el servicio de atención en un horario de **lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.**

**Punto 5.** **TEAM** para poder brindar un servicio el canal/cliente deberá contar con todos los requisitos y/o información mínima necesaria para agilizar el trámite o en su defecto 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.

### 1. Anexos

#### 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.	<b>2 horas</b> máximo.
	•Template.	<b>3 horas</b> máximo.
	•Capacitación, configuración, dimensionamiento, diseño, manejo de objeciones y validación.	<b>4 horas</b> máximo.
	•PoC.	<b>6 horas</b> máximo.
	•Arquitectura y Certificación.	<b>8 horas</b> máximo.
	•Desarrollo presentación e Instalación.	<b>12 horas</b> máximo.
	•Licitación.	<b>16 horas</b> máximo.
	•Preparación certificación, preparación demo y preparación PoC.	<b>24 horas</b> máximo.
2	Cotización de servicio y/o requerimiento por TEAMNET.	• <b>2 horas hábiles</b> (tiempo de respuesta). • <b>6 a 8 horas hábiles</b> (tiempo de solución).
3	Horario de atención del área técnica de TEAM.	Lunes a viernes de <b>9:00 am a 6:00 pm.</b>