



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.	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.