



Política Externa de Renovaciones.

Vigente a partir: 2026

Página 1 de 6

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

El presente documento tiene como objetivo establecer la Política de Renovaciones de los productos de comercialización por **TEAM**. Le informamos que nuestra Política de Renovaciones de **TEAM**, podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

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

RENOVACIONES:

Punto 1. Para cualquier Renovación el Canal/Cliente deberá brindar y validar los datos del Usuario final definidos por cada marca de TEAM.

Marca	Requisitos que deberá proporcionar Canal/Cliente:		Ejecutivo Responsable
	Para Colocación	Para Cotización	
Imperva	• Formato Value de Excel brindado por el personal de renovaciones TEAM con los datos del canal y usuario final. • Orden de compra del canal. • Quote de la marca. (Lo proporciona el fabricante a través del mayorista) • Pago de la compra (canal de contado). • Cotización TEAM.	• Razón social del usuario final. • Certificado o cotización del contrato anterior.	Alejandra Ceballos Ávila Tel.: (55) 3096-1181 Correo: aceballos@teamnet.com.mx
CyberArk	• Formato Value de Excel brindado por el personal de renovaciones TEAM con los datos del canal y usuario final. • Orden de compra del canal. • Quote de la marca. (Lo proporciona el fabricante a través del mayorista) • Pago de la compra (canal de contado). • Cotización TEAM.	• Razón social del usuario final. • Certificado o cotización del contrato anterior.	
HPE	• Formato Value de Excel brindado por el personal de renovaciones TEAM con los datos del canal y usuario final, este deberá ser llenado por el canal. • Orden de compra del canal. • Quote de la marca. (Lo proporciona el fabricante a través del mayorista) • Cotización TEAM.	• Número de contrato con HPE / OPE/ Seriales / Formato de solicitud para cotizar.	Diego Alejandro Jaén Pachuca Tel.: (55) 3096-1141 Correo: djaen@teamnet.com.mx
Tenable	• Formato Value de Excel brindado por el personal de renovaciones TEAM con los datos del canal y usuario final. • Orden de compra del canal. • Orden de venta TEAM en formato PDF • Quote de la marca. (Lo proporciona el fabricante a través del mayorista) • Cotización TEAM.	• ID del usuario final. • Razón social del usuario final. • Correo del usuario final.	Mónica Ramírez Laureano Tel.: (55) 8647-1533 Correo: mr Ramirez@teamnet.com.mx
Forescout	• Orden de compra del canal. • Orden de venta TEAM en formato PDF. • Quote de la marca. (Lo proporciona el fabricante a través del mayorista) • Cotización TEAM.	• Razón social del canal. • Razón social del usuario final.	



Política Externa de Renovaciones.

Vigente a partir: 2026

Página 2 de 6

Marca	Requisitos que deberá proporcionar Canal/Cliente		Ejecutivo Responsable
	Para Colocación	Para Cotización	
Aranda	• Orden de compra del canal. • Cotización de la marca. • Pago de la compra (canal de contado). • Cotización TEAM.	• Razón social del canal. • Razón social del usuario final.	Karla Daniela Álvarez Tavera Tel.:(55) 4433-8359 Correo: kalvarez@teamnet.com.mx
SOPHOS	• Formato Value de Excel brindado por el personal de renovaciones TEAM con los datos del canal y usuario final. • Orden de compra del canal. • Quote de la marca. (Lo proporciona el fabricante a través del mayorista) • Pago de la compra (canal de contado). • Cotización TEAM.	• ID de la licencia. • Razón social del canal. • Razón social del usuario final.	
Arctera	• Formato Value de Excel brindado por el personal de renovaciones TEAM con los datos del canal y usuario final. • Orden de compra del canal. • Quote de la marca. (Lo proporciona el fabricante a través del mayorista) • Pago de la compra (canal de contado). • Cotización TEAM.	• Certificado, Quote o cotización del contrato anterior.	Denisse Arles Prieto Reyes Tel.: (55) 1054-8067 Correo: areyes@teamnet.com.mx
Cohesity	• Formato Value de Excel brindado por el personal de renovaciones TEAM con los datos del canal y usuario final. • Orden de compra del canal. • Quote de la marca. (Lo proporciona el fabricante a través del mayorista) • Pago de la compra (canal de contado). • Cotización TEAM.	• Certificado, Quote o cotización del contrato anterior.	
Qlik	• Orden de compra del canal. • Quote de la marca. (Lo proporciona el fabricante a través del mayorista) • Cotización TEAM.	• Razón social del usuario final.	
RedHat	• Formato de Excel brindado por el personal de renovaciones de TEAM con los datos del canal y Usuario Final. (Pre-Orden) • Orden de compra del canal. • Cotización TEAM.	• Razón social del usuario final. • Número de contrato anterior.	Iván Martín Campos Arroyo Tel.: (55) 8500-8010 Correo: icampos@teamnet.com.mx
Microsoft	• Formato de Excel brindado por el personal de renovaciones de TEAM, este deberá ser llenado por el canal. • Orden de compra del canal. • Cotización TEAM. • Pago de la compra (canal de contado). • ID PLA del canal/Partner ID/ Partner Locations.	• ID o dominio del usuario final • Identificar si la consola se encuentra dada de alta en TEAM • Identificar el tipo de solicitud • En caso de precio especial, deberá ser autorizado por el PM por correo.	Juan Manuel Marquez López Tel.:55-1054-8077 Correo: jmarquezl@teamnet.com.mx (Gdl, Mty y León) Salvador Hernández Martínez Tel.:(55) 86471556 Correo: shernandezm@teamnet.com.mx (Valle, TJ y Merida)



Política Externa de Renovaciones.

Vigente a partir: 2026

Página 3 de 6

Marca	Requisitos que deberá proporcionar Canal/Cliente		Ejecutivo Responsable
	Para Colocación	Para Cotización	
Autodesk	- Formato de orden de compra, con los datos del canal y usuario final y el contrato a renovar - Orden de compra del canal.	Número de contrato a renovar.	Ana Karen Ortega García Tel.: (55) 8647-1513 Correo: aortegag@teamnet.com.mx (Nacional para canal Open) Sonia Hernández Tel.: (55) 3096-1193 Correo: shernandez@teamnet.com.mx (León y Valle, canal certificado) Juan Carlos Pérez López Tel.: (55) 3096 1166 Correo: jperezl@teamnet.com.mx (Valle, canal certificado) José Antonio Hernández Castillo Tel.: (81) 1522-9008 Correo: jhernandezc@teamnet.com.mx (MTY, canal certificado) Viridiana Morales Sevilla Tel.: (55) 4433-8352 Correo: vmorales@teamnet.com.mx (Gdl, canal certificado)

Punto 2. Al recibir una **Orden de Compra** de una renovación éste se deberá procesar en un tiempo de **24 horas máximo**.

Nota: Si el Canal/Cliente cuenta con una **línea de crédito** está debe **estar al corriente** para su procesamiento. En caso de no contar con una línea de crédito se requiere el pago de contado para poder procesar la Orden de Compra.

Punto 3. El Canal/Cliente deberá brindar todos los soportes de cotizaciones y precios, previos de negociaciones especiales con el Fabricante (en caso de que existan).

Punto 4. El Renewal executive **deberá enviar 90 días antes del vencimiento la notificación y/o cotización al Canal/Cliente**; por lo cual se sugiere que se realice el reenvío de estas cotizaciones al Usuario/Cliente Final.

- Autodesk y Red Hat:** tienen 30 días, pero al renovar se toma la fecha original de vencimiento.
- Cohesity, Arctera, Qlik y HPE:** no cuenta con días adicionales después de su vencimiento, se cobrará un cargo al Canal por no renovar en tiempo. **HPE: Tiene 30 a 45 días antes del vencimiento la notificación y/o cotización al canal/cliente.**
- Microsoft:** Se comparte la cotización/notificación durante el mismo mes de la renovación.
- Sophos:** Tienen 30 días, pero al renovar se toma la fecha original de vencimiento.



Política Externa de Renovaciones.

Vigente a partir: 2026

Página 4 de 6

ENTREGAS DE CERTIFICADOS

Punto 1. TEAM para la entrega de certificados será de acuerdo con los siguientes tiempos:

Marca	Tiempo
Imperva	1 a 2 días hábiles
CyberArk	1 a 2 días hábiles
HPE	4 a 6 días hábiles
Tenable	1 a 2 días hábiles
ForeScout	3 a 5 días hábiles
Aranda	3 a 5 días hábiles
Sophos	1 a 3 días hábiles
Arctera	1 a 5 días hábiles
Cohesity	1 a 3 días fabricante manda correo de activación a canal y uf (sin entregable)
Qlik	No se emiten entregables, la activación se genera de manera automática una vez que se coloca ante fabricante
RedHat	1 a 2 días hábiles
Microsoft	5 a 24 horas hábiles (sin entregable, se comparte un pantallazo de la consola)
Autodesk	1 a 2 días hábiles

Punto 2. Para Sophos, Red Hat, Qlik, Cohesity, Arctera y HPE, la vigencia de la renovación inicia a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento, independientemente de la fecha de colocación.

Punto 3. Para **HPE, Cohesity, Arctera y Qlik**, se aplica un **cargo de fee** cuando la renovación no se realiza dentro de los plazos establecidos. Dicho cargo es transferido al Canal y puede variar de acuerdo con las condiciones de cada fabricante.

Nota: El cargo de fee corresponde a una penalización emitida por el fabricante al no renovar en el plazo definido. El incumplimiento en los tiempos de renovación puede generar cargos retroactivos, pérdida de descuentos y/o tarifas de reactivación, según las políticas vigentes de cada marca.

Punto 4. La **emisión de facturas hacia el canal** se realiza una vez que se tengan por parte del fabricante (esto no detiene la entrega del certificado).

Punto 5. Los **Canales deben de cumplir con los lineamientos de acuerdo con el fabricante** y estos pueden ser contrato de relacionamiento, certificaciones, recalificación y/o registro los cuales deben de estar activos y vigentes

Punto 6. En **HPE, cualquier modificación y/o actualización de la propuesta** se puede demorar entre 6 a 8 días hábiles (de acuerdo con la Solución que se requiera, Simplicity, Nimble, 3park).



Política Externa de Renovaciones.

Vigente a partir: 2026

Página 5 de 6

Punto 7. Las **cotizaciones** pueden presentar variaciones en los tiempos de respuesta según lo establecido por el fabricante. Es importante considerar que, al inicio de cada mes, estos plazos podrían experimentar cambios adicionales.

Cotización por Marca	
Cotización por Marca	Tiempo
Imperva	4 horas hábiles
CyberArk	4 horas hábiles
HPE	6 a 8 días hábiles (de acuerdo con las familias que se tenga en la base instalada y a la configuración y servicios requeridos, desde un servidor de 3 pack, Nimble, Simplivity y respuesta de fabricante).
Tenable	1 día hábil (depende del tiempo de respuesta de fabricante)
Forescout	4 horas hábiles
Aranda	4 horas hábiles
Sophos	5 horas hábiles (puede variar de acuerdo con la cuenta del UF y respuesta del fabricante).
Arctera	1 a 2 días hábiles (se revisan los costos, depende del tiempo de respuesta de fabricante y la solución)
Cohesity	1 a 2 horas hábiles (es necesario que fabricante autorice la cotización)
Qlik	1 a 2 horas hábiles
RedHat	1 a 2 días, en casos excepcionales hasta 15 días hábiles dependiendo de la solución y respuesta de fabricante
Microsoft	2 horas hábiles
Autodesk	4 horas hábiles

Punto 8. TEAM se reserva el derecho de no presentar una cotización si el canal no cumple con los lineamientos y políticas del fabricante, así como con las certificaciones, recalificaciones y/o contratos correspondientes.

Punto 9. De acuerdo con las políticas del fabricante. En caso **de no haber repuesta del Canal** incumbente después de 15 días del vencimiento de la renovación **se podrá reasignar la cuenta a otro Partner.**

Punto 10. En caso de no renovarse el servicio, se podrá solicitar al Canal los datos del UF y/o la carta de no renovación emitido por el UF.

Punto 11. Para los esquemas de autorrenovación de Microsoft, el Canal deberá indicar expresamente que NO requiere la autorrenovación; de lo contrario, la licencia podrá renovarse automáticamente y se deberá cubrir la factura correspondiente al consumo generado hasta su confirmación.

Punto 12. En contratos multianuales, el Canal deberá contar con una línea de crédito suficiente para cubrir el total de los años contratados. La facturación se realizará de manera inmediata al recibir la factura del fabricante, sin necesidad de notificación previa al Canal.



Política Externa de Renovaciones.

Vigente a partir: 2026

Página 6 de 6

Punto 13. En contratos anuales con esquema de pago mensual, el Partner deberá contar con una línea de crédito activa para la correcta facturación del servicio.

Punto 14. En caso de **no recibir respuesta por parte del Partner**, se podrá notificar directamente al Cliente Final cuando el contrato lo requiera, con el fin de evitar interrupciones en el servicio, manteniendo al Partner en copia cuando la relación comercial lo permita.

Punto 15. Para las marcas de software, no aplica la cancelación una vez iniciada el periodo de servicio.

1. Anexos

Política Externa de Renovaciones.		
No.	Descripción SLA's	SLA's (tiempo)
1	Colocación de la Orden de Compra de renovación del Canal/Cliente.	24 horas máximo.
2	Envío de cotizaciones al Canal/Cliente de la renovación antes de su fecha de vencimiento.	90 días de anticipación.
3	Modificación y/o actualización de cotizaciones para las renovaciones.	6 a 8 días hábiles.
4	Reasignación de cuenta a otro Partner. De acuerdo con las políticas del fabricante.	Después de 15 días del vencimiento.