

Bogotá, diciembre 30 de 2024

Señores

**MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION –
MINCIENCIAS**

Referencia: contrato 1133-2024

Asunto: Certificado de Soporte Especializado - 30 horas y procedimiento

Objeto: Renovación licenciamiento herramienta PRTG

TSP TECHNOLOGY SOLUTIONS PROVIDER como partner autorizado nivel Silver de Paessler para sus productos **PRTG Network Edition y PRTG Enterprise**, se permite generar esta certificación haciendo constar al **Ministerio de ciencia, tecnología e innovación Minciencias** que, dispone de una Bolsa de 30 Horas para la atención de servicio de Ingeniería especializada del producto con vigencia de 36 meses, las cuales pueden ser gestionadas a criterio del Ministerio según sus necesidades relacionadas con el contrato de compraventa No. 1133-2024 celebrado entre las partes y cuyo objeto es la Renovación del licenciamiento herramienta PRTG; para el desarrollo de este servicio, contamos con ingeniero certificado Monitoring Expert e Implementation Engineer.

Procedimiento

El **Ministerio de ciencia, tecnología e innovación Minciencias**, contará con un punto único de contacto vía telefónica y correo electrónico en la mesa de ayuda de TSP donde reportará el incidente que tenga y necesite soporte técnico.

Punto de acceso telefónico:

Celular 301-232-2848 y fijo 601-694-5821 Ext 116

Punto de acceso correo:

soporte@tsp.com.co

Una vez se ha reportado el caso, la mesa de ayuda direccionará al especialista para que la incidencia puede ser resuelta de forma remota o vía telefónica.

Identificado el procedimiento a seguir el agente de mesa de ayuda indicará al Ministerio el tiempo en que ha entrado su turno y será atendido.

La bolsa se consume contabilizando hora o fracción de esta; una vez solucionada la incidencia, se descontará el tiempo utilizado.

Tiempo de respuesta

El tiempo máximo de respuesta a una bolsa de horas será de 24 horas

Horario de atención

Lunes a viernes 8 a 6 p.m.

Atentamente,



Firma

TSP- TECHNOLOGY SOLUTIONS PROVIDER LTDA

NIT: 830.047.146-0

Representante Legal: CARLOS JULIO DIAZ SILVA

C.C. No. 79.638.636 de Bogotá

Dirección: Carrera 47A # 96-41 oficina 304

Teléfonos: 6016945821

Ciudad: Bogotá, D.C.

Dirección electrónica: tsp@tsp.com.co