

PROPUESTA COMERCIAL

PROPUESTA PARA:
Fidelity Loans, S.A.

PROPUESTA COMERCIAL
CONTINUIDAD DE NEGOCIO
Fecha: 12 Junio 2025
VERSION 1.1

2025

PREPARADO POR:
EDSON LÓPEZ
SOLUTIONS GROUP, S.A.



SOLUTIONS GROUP
CYBERSECURITY ADVISOR



+507 223-7077



www.solutionspanama.com

Tabla de Contenido

- | | | | |
|---|------------------------------|----|---------------------|
| 3 | PRESENTACIÓN | 8 | PROPUESTA COMERCIAL |
| 4 | ACERCA DE SOLUTIONS
GROUP | 9 | ANEXOS |
| 5 | UNIDADES DE NEGOCIOS | 12 | PROXIMOS PASOS |
| 6 | REQUERIMIENTOS | | |



Panamá, 12 de Junio de 2025

Ing.
Aldo Barahona
Departamento de Tecnología
Fidelity Loans, S.A.
Ciudad.-

Estimado Ing. Barahona:

Antes que nada, queremos agradecer su interés para considerar a **SOLUTIONS GROUP, S.A.** y nuestra propuesta comercial del proyecto de “Continuidad de Negocio y Disaster Recovery” para los servidores de producción y misión crítica de **Fidelity Loans, S.A.**

A través de nuestra unidad de negocios de "**CONTINUIDAD DE NEGOCIOS**", hemos preparado esta propuesta comercial ajustandose a los requerimientos de **Fidelity Loans, S.A.**

Desde ya, le damos la bienvenida esperando dar pronto inicio a este importante proyecto y esperando que la siguiente propuesta técnica y comercial cumpla con las expectativas de **Fidelity Loans, S.A.** quedamos a sus órdenes para cualquier duda o comentario al respecto.

Atentamente,

Edson López
Director Comercial
SOLUTIONS GROUP, S.A.
elopez@solutionspanama.com
+507 223-7077





Solutions Group

Resumen Ejecutivo



**+20 años de experiencia
y trayectoria**



**Certificados
ISO-9001 2015**



**Nuestros clientes son nuestra
mejor carta de referencia**



**Innovación y mejora
continua**



**Garantía de respaldo de
nuestros aliados tecnológico**



Misión & Vision

Nos dedicamos a proteger sus activos más valiosos, garantizar la resiliencia de sus operaciones y fomentar la confianza de sus clientes y stakeholders. A través de la innovación continua, la excelencia técnica y un enfoque centrado en el cliente, buscamos ser el socio estratégico de confianza que les permita alcanzar sus objetivos con seguridad y tranquilidad.

Vision

Ser un socio estratégico confiable, comprometido con la innovación constante y la excelencia en el servicio, para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos de negocio en un entorno digital seguro y resiliente.

Misión

Construir un futuro digital más seguro y resiliente para las organizaciones, donde la ciberseguridad y la continuidad de negocios sean pilares fundamentales de su estrategia y operación, permitiéndoles prosperar en un entorno digital en constante evolución.

Unidades de Negocios



CIBERSEGURIDAD

Aseguramos sus activos informáticos a través de tecnología de punta y servicios de acompañamiento por parte de profesionales de ciberseguridad



GESTION DE IT

unidad de automatización de tareas del área de tecnología, con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios y mejorar los tiempos de respuestas



CONECTIVIDAD

Soluciones que nos permiten unificar sucursales y nubes hibridas como Azure | AWS



CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Esta unidad busca asegurar la continuidad de la operación de su negocio a través de la implementación de herramientas y procesos para el momento en que se materialice un evento no se detenga la operativa



LICENCIAMIENTO

unidad que le permite adquirir licenciamiento Microsoft bajo modalidad perpétuo o mensual



INFRAESTRUCTURA

Infraestructura como servicio (Windows | Linux | Cubernet)



Marketplace

Soluciones y servicios

↗ Ciberseguridad



↗ Evaluación de Riesgos Tecnológicos



↗ Gestión de iT



↗ Marketplace de Licenciamientos



↗ DRP y Continuidad de Negocio

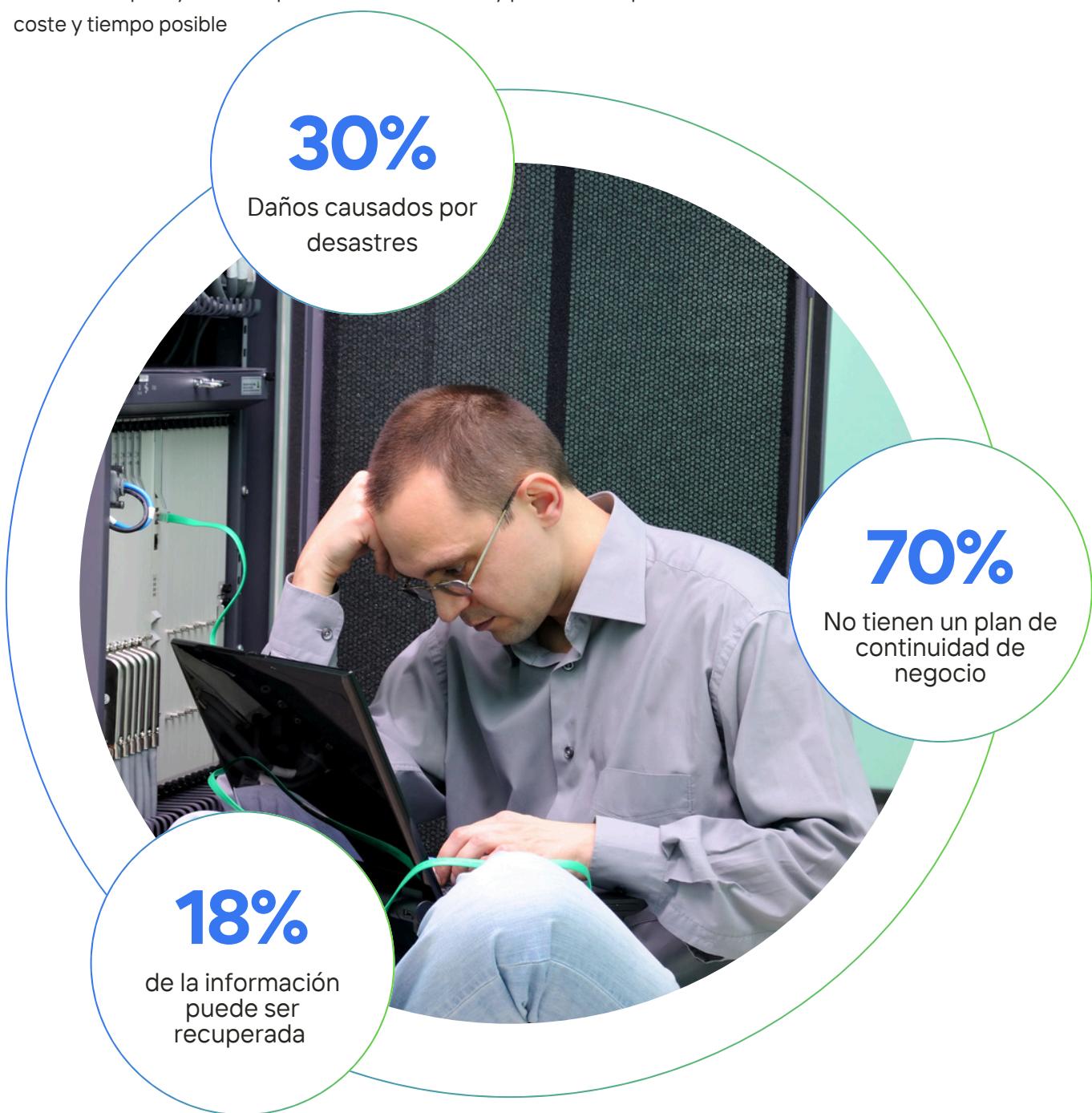


↗ Conectividad



El problema

La falta de **Disaster Recovery Plan o plan de recuperación ante desastres** consiste en una serie de acciones y recursos que tienen el objetivo de servir como guía de actuación cuando se produce algún desastre que afecta a la infraestructura tecnológica de la empresa, permitiendo una actuación rápida y concisa que minimice los daños y permita recuperar la actividad con el menor coste y tiempo posible



a pesar de una caída de sistemas la tranquilidad de que su negocio seguirá operando



↗ Mitiga el riesgo

+Continuity DRaaS estás preparado frente a una caída de sistema, pero sobre todo podrás saber con anticipación el tiempo de recuperación frente a un incidente tecnológico

↗ Anticipa

Prepárate antes de que tengas una caída de sistemas y tu negocio se vea afectado por falta de productivamente

↗ Recupera

Al momento de materializarse un riesgo el cual nunca avisa, estarás preparado para recuperarte en el tiempo que el negocio lo requiere para seguir operando sin perder dinero ni reputación

Solución propuesta

Beneficios

Nuestro servicio **+Continuity DRaaS** le ayuda a levantar su sitio de contingencia en un tiempo no mayor de **30 minutos**, evitando que su empresa deje de facturar por una caída de sistema.

Recuperación frente a una caída de sistema

Los sistemas informáticos son dispositivos electrónicos que pueden ser afectados por fluctuaciones de voltaje, ransomware u otro



Operación continua de su negocio

Su negocio no puede dejar de facturar frente a un incidente o caída de sistema



Evita exesivos costos por falta de recurso

Frente a una caída de sistema y no estar preparado normalmente cuesta 30% o 40% de lo que costaría si estuvieses preparado



Simulación | Preparese antes del riesgo

La garantía de que tu estrategia de continuidad de negocio funcione se fundamenta en la simulación de un incidente de riesgo



The image shows a professional workspace where a man is working on a computer. On his desk, there are two monitors. The monitor on the left displays a document titled "B+CONTINUITY" with sections like "voice", "Fax", "Email", and "Data". The monitor on the right shows a Microsoft Excel spreadsheet with various data and formulas. The man, wearing glasses and a blue shirt, is focused on his work. The background is a bright office environment with a window.

Descripción



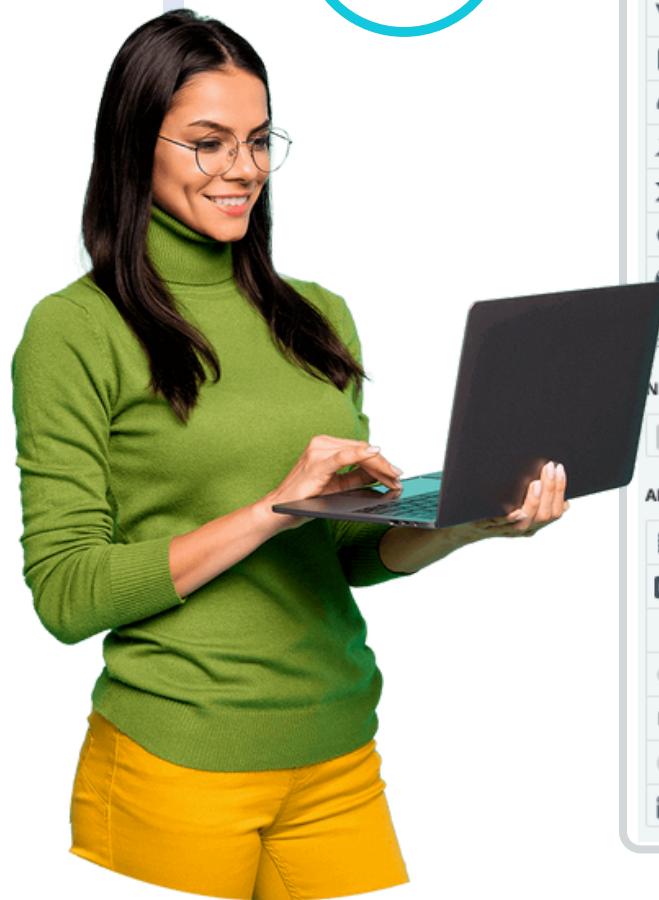
3 clic para recuperarte

Multiplataforma
Compatibilidad



Ajustado a sus
necesidades

Dispositivos
ilimitados



ESTACIONES DE TRABAJO

 Windows	 Mac
---	---

SERVIDORES

 Windows	 Linux
---	---

DISPOSITIVOS MÓVILES

 iOS	 Android
--	--

HOSTS DE VIRTUALIZACIÓN

 VMware ESXi
 Virtuozzo Hybrid Infrastructure
 Hyper-V
 Virtuozzo
 KVM
 Red Hat Virtualization (oVirt)
 Citrix XenServer
 Nutanix AHV
 Equipo virtual de Oracle
 Scale Computing HC3

Incluye la copia de seguridad compatible con la aplicación de equipos virtuales VMware ESXi y Microsoft Hyper-V.

NETWORK ATTACHED STORAGE (NAS)

 Synology

APLICACIONES

 Microsoft SQL Server
 Microsoft Exchange Server
 Microsoft Active Directory
 Base de datos de Oracle
 Microsoft 365 Business
 Google Workspace
 Sitio web

Requerimientos



A continuación, se realiza una recapitulación de las necesidades de **Fidelity Loans, S.A.** para el proyecto de Plan de recuperación ante desastres y continuidad de negocios del servidor de misión crítica de la empresa

#	Nombre del servidor	CORE	RAM	DISCO DURO	Capacidad de hacer backup Local	Backup en Nube	DRP Centro Alterno
1	SRV Prestamos	4	64 GB	1,500 GB			

Valores agregados incluidos en la propuesta



Acompañamiento

Nuestro equipo de ingeniería acompañará el equipo de IT de Fidelity Loans, S.A. en el proceso de puesta en marcha y pruebas de la solución



Asistencia ilimitada 24/7

PMA contará con servicio de asistencia sin costo para cualquier solicitud de asistencia como cambio de planes o errores en respaldos



(3) Simulaciones anuales de DPR

Para garantizar que el sitio alterno funcionará cuando se requiera usted podrá simular un evento de riesgo cada 4 meses, sin Costo



Inventario de Hardware y Software

Incluimos nuestro servicio "Premium de Inventario de Hardware y Software"



Copias de Seguridad Inmutables

Una copia inmutable significa que cuando quieras hacer cambios, en lugar de escribir directamente sobre el original (lo cual lo modificaría), haces una fotocopia.



PROPUESTA COMERCIAL

1347125000048130029
SOLUTIONS GROUP, S.A.
RUC: 339139-1-415904 DV 03

COTIZADO A:

EMPRESA **Fidelity Loans, S.A.**
CONTACTO Ing. Aldo Barahona
TELEFONO 225-2370
RUC 0 DV.0

FECHA 12-06-2025 03:00 PM
ENTREGA
TERMINOS PAGO Contado

CANT	DETALLE	UNITARIO	DESCUENTO	7%ITBMS	MENSUAL
1500	Cloud Backup (1TB-5TB) Servicio de almacenamiento en la nube para respaldo para servidor de producción: Detalle de Servidores: Cantidad de servidores: 1 - Servidor de Prestamos(4Core, RAM:64GB, 2 x 2TB - Almacenamiento Base: 1.5TB - Almacenamiento On Demand: Despues del almacenamiento base, todo GB consumido será considerado ON Demand y será facturado a una tarifa de \$0.12 x GB adicional Suscripción: Mensual Compromiso Anual Nota: Incluye: - Consola de Gestión centralizada - Agentes ilimitados (Computadoras, servidores o mobile) - Automatización de respaldos - Recuperación frente a incidentes	\$ 0.12	-\$ 9.00	\$ 0.00	\$ 171.00
1500	Replica (1TB-5TB) Replicación de servidor de misión crítica Detalle de Servidores: Cantidad de servidores: 1 - Servidor de Prestamos(4Core, RAM:64GB, 2 x 2TB - Capacidad de almacenamiento Base: 1.5TB - Almacenamiento ON-DEMAND: Todo GB Consumido después de 2.5TB Contrato: Mensual compromiso anual Incluye: - Espacio en la nube para respaldo de la réplica de servidor crítico - Plan de continuidad de negocio, significa: que en caso de un desastre con el equipo respaldado, el cliente podrá activar el plan de recuperación ante desastre o DRP. NOTA: ** Activar el plan de DRP se facturará un costo denominado "Tiempo de Cómputo" - COSTO X DIA TIEMPO DE COMPUTO: \$50.00 - El cliente podrá realizar hasta un máximo de 3 pruebas de continuidad de negocios por espacio de 1 hora máximo durante el año	\$ 0.15	-\$ 11.25	\$ 14.96	\$ 228.71



PROPUESTA COMERCIAL

CANT	DETALLE	UNITARIO	DESCUENTO	7%ITBMS	MENSUAL
1	CLOUD_BACK_IP Suscripción mensual de IP para recuperación externa de servidor Este servicio permite acceder a el servidor a través de una IP pública en caso de un desastre SKU: CLOUD_IP	\$ 5.00	-\$ 0.00	\$ 0.35	\$ 5.35
1	Póliza de Servicio - MSP Plan de asistencia de soporte técnico para solicitudes de asistencia Solución: Protección de seguridad EndPoint Bolsa de horas: 1 Mensual Servicios de Asistencia: (1 Hora) El cliente al adquirir esta póliza de servicio tendrá derecho a un máximo de 1 ticket mensual o un máximo de 2 horas de asistencia por evento para: - Solicitudes de soporte técnico en formato 5 x 8 - Diagnóstico del problema - Recomendaciones de resolución - Apoyo en la remediación - Escalación con fábrica - Documentación Nota: En caso de que producto del diagnóstico de parte del personal de soporte, requiera ser escalado a fábrica, los tiempos de resolución dependerán de los SLA's de cada fabricante.	\$ 25.00	-\$ 0.00	\$ 1.75	\$ 26.75

MENSUALIDAD

\$ 431.81

FIRMA	NOMBRE COMPLETO	CEDULA	FECHA

Con la firma de esta cotización acepto los términos y condiciones de la misma y autorizo a que se gestione con la activación de los servicios, suscripciones o productos descritos.

DATOS BANCARIOS

BANCO GENERAL | SOLUTIONS GROUP, S.A. | CTA. NO. 04-04-01-530284-3 | TIPO DE CUENTA: AHORROS



PROPIEDAD COMERCIAL

CONTRATO DE SERVICIOS MENSUALIZADOS

A partir de firma del presente documento se constituyen un contrato legal entre SOLUTIONS GROUP, S.A. sociedad anónima inscrita debidamente en el registro Público y en el Ministerio de Economía y Finanzas con RUC: 339139-1-415904 D.V.03, con domicilio Santa María Business District - Llano Bonito PH Torre Arifa denominado EL PROVEEDOR y **Fidelity Loans, S.A.** sociedad anónima inscrita debidamente en el registro Público y en el Ministerio de Economía y Finanzas con RUC: 0 D.V.0 quien en adelante se denominará EL CLIENTE los cuales han convenido el presente contrato el cual regirá bajo los siguientes términos y condiciones:

Clausula No. 1 Responsabilidades del cliente

1.1 Gestión de licencias EndPoint: En el caso de que EL CLIENTE haya contratado el servicio de suscripciones de EndPoint para la protección de ordenadores, móviles y servidores, EL CLIENTE entiende que el presente contrato es mensual, sin embargo EL CLIENTE adquiere un compromiso anual, esto significa que facturaremos la cantidad de licencias contratadas a partir de este contrato y que todas las licencias adicionales serán facturadas en base al costo unitario facturado en las primeras licencias por el término pactado o la cantidad de meses contratados.

1.2 Gestión de espacio de almacenamiento: En el caso de que EL CLIENTE haya contratado el servicio de Cloud Backup o espacio de almacenamiento en nube (+Continuity/Acronis), EL CLIENTE entiende que el espacio inicial contratado se denomina espacio de almacenamiento "base" y que se pagará el costo mensual con un compromiso anual, adicional EL CLIENTE entiende y está de acuerdo que todo espacio adicional a la base, consumido durante el mes será facturado como espacio adicional ON DEMAND (Espacio variable) bajo la tasa de costos negociados en la cotización adjunta, tanto en los casos de respaldo como de Disaster Recovery.

1.3 MENSUALIDADES: EL PROVEEDOR facturará la suma de \$ 431.81 por el uso de las suscripciones listadas y/o contratadas de acuerdo a la cotización No. **1347125000048130029** aprobada arriba y se facturarán adicionales en los siguientes casos:

- Licencias adicionales a la base contratada, que muestre la consola de administración.
- Espacio de Backup adicional a la base contratada, que muestre la consola de administración.

Se facturará por adelantado los siguientes servicios:

- WAF
- Atenda
- PhishAware (Campañas de Sensibilización)

1.4 PAGOS: Los pagos de las mensualidades se deberán realizar a través de un cargo automático recurrente a una tarjeta de crédito o vía ACH asociada al presente contrato.

Clausula No. 4 PENALIZACIONES POR ANULACIÓN DE COMPRA

En el caso de que EL CLIENTE, luego de haber aprobada la compra y el orden de proceder, decida anular la misma, tendrá 48 horas para su respectiva notificación por escrito y evitar que se habiliten los tenants y las consolas. Posterior a este tiempo EL CLIENTE pagará 20% del costo total de la facturación (Mensual). En los casos de soluciones de Firewall Gestionado EL CLIENTE tendrá un máximo de 72 horas para notificar su deseo de anular la compra, de lo contrario deberá cancelar el 50% de la factura mensual.

Clausula No. 5 (DURACION DEL CONTRATO)

El presente contrato tendrá una duración de **36 Meses** de cumplimiento forzoso, de renovación automática después del primer año, salvo que el cliente exprese lo contrario con 30 días de antelación posterior a la finalización del contrato

Clausula No. 6 (RESPONSABILIDAD DE EL PROVEEDOR)

- 6.1 Suministro de la plataforma Cloud: EL PROVEEDOR se compromete a mantener la(s) consola(s) que estén basadas en la nube disponibles 24/7.
- 6.2 Roles de administración: EL PROVEEDOR otorgará a EL CLIENTE roles de administración para que pueda gestionar, cambiar políticas, generar reportes a discreción sin dependencia de EL PROVEEDOR.
- 6.3 Excepciones de responsabilidad: EL PROVEEDOR en ningún momento será responsable de la pérdida de la data a causa de falta de sincronización, por falta de no terminado del backup o por cifrado por alguna variante de ransomware.

Clausula No. 7 (SERVICIOS DE ASISTENCIA)

EL CLIENTE entiende que las suscripciones (EndPoint, Respaldo y Atenda) contratadas NO incluyen servicio de asistencia de soporte técnico, que para que reciba asistencia EL CLIENTE deberá contratar un póliza de servicio o bolsa de horas para la atención. En los casos de los servicios de WAF y PhishAware (Campañas de sensibilización) el servicio es gestionado 100% por **EL PROVEEDOR**, por lo cual EL CLIENTE recibirá los reportes a fin de mes o al finalizar una campaña de sensibilización.

Cláusula No. 8: LIMITACIONES A LA GARANTÍA Y RESPONSABILIDAD

La garantía establecida en el presente contrato de licenciamiento de software bajo el modelo mensual, se refiere únicamente al derecho de uso de la(s) aplicación(es) producto del presente contrato. Este contrato no cubre el material perdido, robado, dañado de forma accidental, utilizado indebidamente, modificado sin autorización o que resultare defectuoso por causas originadas por terceros ajenos a SOLUTIONS GROUP, S.A. En tal caso SOLUTIONS GROUP, S.A. no se compromete ni se responsabiliza, con ninguna persona o entidad, respecto a cualquier perjuicio supuestamente provocado por el uso o falta de uso del programa, tanto directa como indirectamente, incluyendo (sin estar limitado sólo a ello), interrupciones de trabajo, pérdidas económicas o pérdidas de ganancias previstas como resultado de la utilización del programa. El(los) programa(s) se entrega tal como es, no aceptándose reclamaciones por supuestas especificaciones que



PROPIEDAD COMERCIAL

1.5 **Fechas de ciclo de corte:** ultimo día de cada Mes

1.6 **Fechas de facturación:** 30 c/mes. EL PROVEEDOR enviará en los casos de: suscripciones de seguridad de EndPoint y Cloud Backup (Respaldo) estados de cuentas con el detalle de los consumos para su respectiva revisión.

1.7 **Fecha límite de pago con ACH:** 5 c/mes

1.8 **Fecha de cargo a tarjeta de crédito:** 1 c/mes. Se realizará un cargo de 4% en caso de uso de tarjeta de créditos en concepto de utilización de la pasarela de pago.

Clausula No. 2 Cobros fallidos o declinados :

En caso de que el cargo recurrente mensual para alguna razón (insuficiencia de fondos, vencimiento de fecha, o cualquier otra razón) EL PROVEEDOR realizará el siguiente procedimiento:

- Notificará a la(s) persona(s) responsables del área financiera vía correo electrónico
- EL CLIENTE tendrá un término máximo de 48-72 horas para resolver el inconveniente, de tal forma que podamos intentar realizar el cargo nuevamente.

Clausula No. 3 (MOROSIDAD)

3.1 Se considera MOROSIDAD cuando el cliente ha pasado 7 días posterior a su facturación

3.2 Se considera MOROSIDAD los recargos generados por causa de los NO pagos de alguna de las mensualidades

En caso de que EL CLIENTE se retrase en el pago de las mensualidades se aplicarán las siguientes medidas:

3.3 Se enviará una notificación vía correo electrónica a los responsables de tecnología y finanzas sobre el retraso del pago o morosidad

3.4 Se generará un recargo del 10% sobre el(los) montos adeudados

3.5 Pasados 5 días posterior a la notificación de morosidad EL PROVEEDOR procederá a suspender todos los servicios, hasta tanto se cancelen los montos en concepto de mensualidad y morosidad generados

3.6 En caso de suspensión de los servicios el cliente pagará la suma de \$150.00 en concepto de reconexión de servicios

3.7 Se reportará a la Asociación Panameña de Crédito (APC) la morosidad.

debiera cumplir el programa. SOLUTIONS GROUP, S.A. no garantiza que el programa esté libre de errores, ni que su funcionamiento sea ininterrumpido. EL CLIENTE conoce y acepta que, debido a las modificaciones que realizan algunos códigos maliciosos malware, sobre los ficheros que infectan, es posible que el proceso de desinfección pueda introducir cambios no previstos en estos ficheros, por lo cual es responsabilidad de EL CLIENTE realizar backups de 3 partes local, dispositivo externo y la nube de manera periódica y con snapshots de bases de datos, sistemas operativos, etc, de tal forma de poder realizar un plan de recuperación ante desastres. EL CLIENTE es responsable del uso que del programa hagan las demás personas que lo utilicen. EL CLIENTE asume, cualesquier daños, perjuicios y/o costes que pudieran derivarse de incompatibilidades entre el programa o sus actualizaciones y el software propiedad de terceras compañías que el licenciatario pudiera tener instalado en su computadora, servidor o dispositivos móviles, así como otros problemas que pudieran originarse por la interacción entre ambos programas, o por cadenas de código coincidentes.

Cláusula No. 9 (CONFIDENCIALIDAD)

EL PROVEEDOR reconoce que toda la información que se genere producto de la ejecución del presente Contrato pertenece a **EL CLIENTE**, por tanto, mantendrá la misma en reserva por corresponderle a **EL CLIENTE**, privativamente el derecho a su divulgación, salvo solicitud de autoridad competente.

EL PROVEEDOR se compromete a guardar absoluta reserva sobre política, procedimiento u operación que le sea dada a conocer por **EL CLIENTE**, y que sea de uso exclusivo por él, para el desarrollo del presente contrato y cumplir con el Decreto Ley No. 9 de 1998, modificado por el Decreto Ley No. 2 de 22 de febrero de 2008.

Cláusula No. 10: (Legislación Aplicable) El presente Contrato se regirá y será interpretado de conformidad con las leyes de la República de Panamá. Cualquier controversia entre las partes con relación al presente Contrato, incluyendo su interpretación, ejecución y terminación, que no pueda ser resuelta amigablemente en un plazo de quince (15) días calendario contados a partir de la comunicación escrita de una de las partes a la otra de tal situación, será sometida a arbitraje en el centro de Conciliación y Arbitraje de Panamá (CeCAP) de la República de Panamá, con sede en la Ciudad de Panamá.

REQUISITOS

- **COPIA DE CEDULA DE REP. LEGAL**
- **AVISO DE OPERACIONES**
- **FIRMA DE CONTRATO**
- **FORMULARIO DE CARGO A TARJETA CREDITO**

FIRMAAPROBACION _____ IMPRENTA _____ CEDULA _____ FECHA: _____





SOLUTIONS GROUP, S.A.
Santa María Business District | Llano Bonito
Torre Arifa | Piso 7 - Oficina 7A
Panamá Rep. de Panamá
PBX: +(507) 223-7077
WWW.SOLUTIONSPANAMA.COM

PROPUESTA COMERCIAL

TRANSFORMAMOS TUS VULNERABILIDADES EN FORTALEZAS ▶



SOLUTIONS GROUP
IT SECURITY ADVISOR