



PERFIL CORPORATIVO

Digital Security Solutions Panamá S.A.

PROPUESTA:

**“SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
CONTABILIDAD Y FINANZAS UNOEE”**

22 AGOSTO 2025

2025v1



Digital Security Solutions, S.A.
RUC 155602694-2-2015 DV 25

República de Panamá, 22 de agosto de 2025.
MEN-DSS-2024-014

Atención
TRANSPORTE MASIVO DE PANAMA SA E.
E. S. D.

Estimados Señores (a):

Quien suscribe, **HORACIO ESCOLÁSTICO CALVO RAMÍREZ**, actuando en mi condición de Representante Legal de la empresa **DIGITAL SECURITY SOLUTIONS, S.A (DSS)**, sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Panamá, se encuentra registrada en (MERCANTIL), FOLIO No. 155602694 (S), registrado desde el miércoles 20 de mayo de 2015, con dirección física en el corregimiento de Bella Vista, Urbanización Obarrio, calle 50 con 56 este, PH F&F Tower (EL TORNILLO), piso 47, oficina 47D, teléfono número +507 309-9920, de la Ciudad de Panamá, me permito presentarle formalmente nuestra propuesta para la **“SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS UNOEE”**

Quedo atento a cualquier interrogante que puede surgir y esperando que nuestra propuesta sea de su agrado.

Atentamente,

Horacio Escolástico Calvo Ramírez
Representante Legal
DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMA, S.A.



Digital Security Solutions, S.A.
RUC 155602694-2-2015 DV 25

ÍNDICE

<i>¡ Cómo nos definimos !</i>	4
1. INFORMACION GENERAL	6
2. ALCANCE DEL SERVICIO	6
3. OBJETIVO DEL SERVICIO	7
4. MODALIDAD DEL SERVICIO	8
5. INVERSION ECONOMICA	9
6. CONDICIONES COMERCIALES	9
7. BENEFICIOS ADICIONALES DEL CONTRATO ANUAL	10
8. NUESTRA GARANTIA DE SERVICIO ANUAL	10
9. FIRMA DEL PROVEEDOR	11
10. ACEPTACION DEL CLIENTE	11



Digital Security Solutions, S.A.
RUC 155602694-2-2015 DV 25

¡ Cómo nos definimos !

DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMA, S.A. (DSS) es una empresa 100% panameña, con más de 9 años en el mercado local, comprometida con sus clientes y socios estratégicos, dedicada al desarrollo e implementación de servicios a través de soluciones tecnológicas integrales, innovadoras y adaptables a las actuales necesidades de las organizaciones y con el objetivo principal de aumentar los niveles de productividad a través de la optimización de sus procesos, tareas y controles y poder así, lograr tomar mejores decisiones globales.

Somos creyentes de la colaboración y trabajo en equipo entre las empresas como pieza clave para alcanzar el éxito y crecimiento exponencial de los negocios, en un mercado cada vez más globalizado y en continua expansión, es por esto por lo que, para **DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMA, S.A.** constituye un verdadero entusiasmo y gran distinción, poder colocar nuestros servicios a su disposición y que esto nos permita acompañarlo en su liderazgo hacia el crecimiento tecnológico y profesional.

La tecnología es nuestra aliada estratégica principal para el desarrollo e implementación de servicios, ha permitido a **DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMA, S.A.**, obtener soluciones integrales innovadoras y adaptables a las diversas necesidades de todas las organizaciones, logrando aumentar su productividad, optimizando sus procesos, tareas y controles para una mejor toma de decisiones ya sea en las áreas operativas, administrativas o comerciales.

En **DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMA, S.A.** “Desarrollamos tecnologías que se adaptan a la infraestructura de las organizaciones”. Teniendo esta Misión como nuestro norte, nos hemos abierto camino logrando desarrollar tecnología de punta, adaptada a la infraestructura de red y sistemas operativos de acuerdo con las necesidades de las organizaciones.

Hemos demostrado ser un proveedor confiable con los más altos estándares de calidad y compromiso al desarrollar y ejecutar diferentes proyectos en entidades Gubernamentales de gran importancia, entre los más recientes está:

1. **Autoridad del tránsito y transporte Terrestre (ATTT)**, con el suministro de licenciamiento, aplicativo web de gestión colaborativa de proyectos entre funcionarios, contratistas y ciudadanía.



Digital Security Solutions, S.A.
RUC 155602694-2-2015 DV 25

2. **Instituto para la Formación y Aprovechamiento de los Recursos Humanos (IFARHU):**

- Mantenimiento mensual de Bases de Datos Sistema Clear Path.
- Servicios de Levantamiento de Bases de Datos y Respaldo.

3. **Trasporte Masivo de Panamá, S.A. (MiBus),** Soporte y mantenimiento del Sistema de Contabilidad y Finanzas.



Digital Security Solutions, S.A.
RUC 155602694-2-2015 DV 25

1. INFORMACION GENERAL

Es un placer para **DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMÁ, S.A.** presentar esta propuesta integral de Servicio de soporte y mantenimiento del sistema de contabilidad y finanzas UNOEE. Como líderes en servicios de seguridad digital en Panamá, nos comprometemos a brindar un acompañamiento de excelencia durante todo el año 2025.

Datos de nuestra empresa:

Empresa: DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMÁ, S.A.

RUC: 155602694-2-2015 DV 25

Dirección: Bella vista, Obarrio, calle 50 y 56 este, edificio F&F Tower (el tornillo), piso 47, oficina C y D.

Teléfono: (507) 309-9920

Contacto: isanchez@dsscorp-usa.com

Datos del cliente:

Cliente: TRANSPORTE MASIVO DE PANAMÁ, S.A.

Atención: Departamento de Compras

Proyecto: Soporte y Mantenimiento del Sistema de Contabilidad y Finanzas "UNOEE"

Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 (12 meses)

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Digital Security Solutions pone a su disposición un conjunto de servicios especializados para el Sistema de Contabilidad y Finanzas "UNOEE", diseñados para garantizar que su operación crítica financiera se mantenga funcionando sin interrupciones durante todo el año 2025. Nuestro enfoque proactivo nos permite anticiparnos a posibles incidencias y resolverlas antes de que impacten su operación diaria.

Servicios incluidos en nuestra propuesta anual:

Hemos diseñado un paquete integral de soporte que cubre todas sus necesidades durante los 12 meses del año 2025, incluyendo:

- **Asistencia profesional personalizada** a través de nuestro Contact Center telefónico, atendido por especialistas certificados en el sistema UNOEE



Digital Security Solutions, S.A.
RUC 155602694-2-2015 DV 25

- **Plataforma de Chat en línea** para consultas rápidas y resolución inmediata de dudas operativas
- **Plataforma de tickets** para seguimiento detallado de casos complejos

Para proteger su inversión, es importante aclarar que nuestro servicio no incluye:

- Validación o limpieza de datos existentes en el sistema
- Servicios de integración con sistemas no contemplados en esta propuesta
- Modificaciones al código fuente o desarrollo de nuevas funcionalidades personalizadas
- Servicios de migración de datos desde plataformas ajenas al ecosistema UNOEE

3. OBJETIVO DEL SERVICIO

Nuestro compromiso con TRANSPORTE MASIVO DE PANAMÁ, S.A.

En Digital Security Solutions entendemos que el Sistema de Contabilidad y Finanzas "UNOEE" es fundamental para su operación diaria. Durante los 12 meses de servicio, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025, nos comprometemos a ser un aliado estratégico en la gestión de su plataforma financiera, proporcionando:

- **Respuesta inmediata y efectiva** ante cualquier incidente técnico que pueda afectar su operación crítica financiera
- **Asesoría especializada** para optimizar el uso de todas las funcionalidades disponibles en los módulos existentes
- **Acompañamiento continuo** para resolver dudas operativas del personal que utiliza el sistema diariamente
- **Monitoreo preventivo** para identificar y resolver potenciales problemas antes de que afecten su operación

Nuestros especialistas certificados estarán disponibles durante todo el año para asegurar que su sistema UNOEE funcione con máxima eficiencia, permitiéndole concentrarse en su negocio principal mientras nosotros nos encargamos de la estabilidad tecnológica.

4. MODALIDAD DEL SERVICIO

Disponibilidad y Acceso durante todo el año 2025

Para garantizar una experiencia de soporte excepcional durante los 12 meses de servicio, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, hemos estructurado nuestra atención de la siguiente manera:

- **Horario de atención personalizada:** Nuestro equipo certificado estará disponible de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., brindando soporte ininterrumpido durante todo el año laboral.
- **Compromiso de respuesta:** Entendemos que su operación financiera es crítica, por lo que garantizamos una primera respuesta profesional dentro de las primeras 4 horas hábiles tras la recepción de cualquier solicitud.
- **Resolución efectiva:** Aplicamos un enfoque metodológico para la resolución de casos, adaptándonos a la complejidad de cada situación, siempre con el compromiso de no exceder 72 horas hábiles en casos estándar.
- **Múltiples canales a su disposición durante todo el año:**
 - Contact Center telefónico con personal especializado en UNOEE
 - Sistema de Chat en línea para consultas inmediatas
 - Plataforma de tickets para seguimiento detallado

4.1 Niveles de Prioridad

Para asegurar que los asuntos más críticos reciban atención prioritaria durante todo el periodo anual del servicio, hemos establecido un sistema de clasificación que garantiza tiempos de respuesta óptimos:

Nivel	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Crítico	Sistema completamente inoperante, procesos financieros críticos detenidos	1 hora	8 horas hábiles
Alto	Funcionalidad principal comprometida, existe solución temporal	2 horas	24 horas hábiles
Medio	Funcionalidad secundaria afectada sin impacto crítico	4 horas	48 horas hábiles
Bajo	Consultas generales, solicitudes de mejora, capacitación	8 horas	72 horas hábiles



Digital Security Solutions, S.A.
RUC 155602694-2-2015 DV 25

Este sistema de priorización nos permite gestionar eficientemente todos los casos que puedan surgir durante los doce meses de servicio, asegurando que su sistema UNOEE mantenga niveles óptimos de operatividad todo el año.

5. INVERSION ECONOMICA

Propuesta de valor anual - Año fiscal 2025 completo

Entendemos la importancia de una planificación financiera clara y transparente. Por ello, presentamos nuestra propuesta económica para el servicio anual completo, que cubre el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 (12 meses):

Concepto	Código	Precio mensual (B/.)	Precio total anual (B/.)
SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS "UNOEE" - Contrato anual completo (12 meses)		1,235.00	14,820.00
I.T.B.M.S. 7%		-	-
TOTAL INVERSIÓN ANUAL 2025			14,820.00

TMPSA está exento del ITBMS en estos ítems. Esta inversión representa un compromiso integral por los 12 meses completos del año 2025, asegurando que su sistema UNOEE mantenga niveles óptimos de operatividad durante todo el período fiscal, sin interrupciones ni costos adicionales ocultos.

6. CONDICIONES COMERCIALES

Términos y facilidades para su conveniencia

Queremos facilitar su proceso de decisión y el posterior manejo administrativo del contrato anual, por lo que hemos establecido las siguientes condiciones comerciales:

- **Validez de la oferta:** Esta propuesta anual tiene una vigencia de 30 días calendario a partir de su emisión.
- **Modalidad de pago anual:** Para su comodidad, el servicio anual completo podrá ser facturado en cuatro pagos trimestrales de B/. 3,705.00 cada uno, facilitando su flujo de caja durante todo el año 2025.



Digital Security Solutions, S.A.
RUC 155602694-2-2015 DV 25

- **Formalización del servicio anual:** El inicio de operaciones para el año completo 2025 será confirmado mediante orden de compra o contrato firmado.
- **Período integral de servicio:** El contrato tendrá vigencia por un año completo, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025, garantizando continuidad ininterrumpida.
- **Transparencia fiscal:** El precio total anual no incluye impuestos adicionales más allá de los detallados en la tabla de inversión.
- **Opciones de pago flexibles:** Aceptamos transferencia bancaria o cheque a nombre de DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMÁ, S.A.

7. BENEFICIOS ADICIONALES DEL CONTRATO ANUAL

Al contratar nuestros servicios por el año completo 2025, TRANSPORTE MASIVO DE PANAMÁ, S.A. recibirá los siguientes beneficios exclusivos sin costo adicional:

- **Ahorro significativo:** Descuento preferencial del 10% en servicios adicionales no contemplados en esta propuesta anual.
- **Programa de actualización continua:** Acceso prioritario a todos nuestros webinars y capacitaciones especiales durante los 12 meses de contrato.
- **Atención personalizada:** Asignación de un ejecutivo de cuenta dedicado exclusivamente a su empresa durante todo el año 2025.
- **Transparencia operativa:** Entrega de reportes mensuales detallados de tickets atendidos y resueltos, permitiéndole monitorear el valor de su inversión.
- **Mantenimiento preventivo integral:** Dos sesiones completas de revisión preventiva del sistema distribuidas estratégicamente durante el año 2025.

8. NUESTRA GARANTIA DE SERVICIO ANUAL

Compromiso de Excelencia 2025

En DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMÁ, S.A. respaldamos esta propuesta anual con nuestra Garantía de Servicio, que asegura:

1. **Cumplimiento estricto** de todos los acuerdos de nivel de servicio establecidos en este documento durante los 12 meses de contrato.
2. **Profesionales certificados** dedicados a la atención de sus casos durante todo el año 2025.
3. **Confidencialidad absoluta** de toda la información financiera y contable gestionada por el sistema UNOEE.



Digital Security Solutions, S.A.
RUC 155602694-2-2015 DV 25

4. **Disponibilidad garantizada** de nuestros servicios según los horarios establecidos, sin excepciones ni interrupciones durante todo el año fiscal.

Esta propuesta representa nuestro compromiso con TRANSPORTE MASIVO DE PANAMÁ, S.A. para todo el año 2025, y refleja nuestra visión de establecer una relación comercial a largo plazo basada en la excelencia del servicio y el valor agregado.

9. FIRMA DEL PROVEEDOR

Con la firma de este documento, DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMÁ, S.A. se compromete formalmente a proporcionar todos los servicios descritos en esta propuesta durante el período completo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

Horacio Escolástico Calvo Ramírez

Representante Legal

DIGITAL SECURITY SOLUTIONS PANAMA, S.A.

Fecha: 22 de agosto de 2025.

10. ACEPTACION DEL CLIENTE

Al firmar este documento, TRANSPORTE MASIVO DE PANAMÁ, S.A. acepta los términos y condiciones de esta propuesta anual para todo el período 2025.

Nombre: _____ Cargo: _____

TRANSPORTE MASIVO DE PANAMÁ, S.A.

Fecha: _____