ACTA DE ENTREGA METRO DE BOGOTA EMB

SISTEMA DE INFORMACIÓN ERP ZBOX ESTATAL

Por medio de la presente, **ZUE SAS** realiza la entrega del mes 12 correspondiente a los servicios prestados en el periodo 1 a 31 de marzo de 2025, de acuerdo con lo establecido en el contrato 15 de 2024 con objeto: Soporte, Mantenimiento, Almacenamiento, desarrollo y parametrización ERP ZBOX que actualmente opera la **Empresa Metro de Bogotá S.A.**

1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

1.1. Soporte y mantenimiento del sistema de información ERP ZBOX ESTATAL para la empresa METRO DE BOGOTA, de los módulos de Presupuesto Estatal, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Contabilidad Estatal Local e IFRS, Tesorería, Activos Fijos, Inventarios, Nómina, Contratación Estatal, Asistente Gerencial y Ventas.
1.2. Soporte y Mantenimiento Portal de Auto Gestión de Recurso Humano.
1.3. Soporte y Mantenimiento Módulo de Seguimiento Financiero de Contratación.
1.4. Soporte y Mantenimiento de Reestructuración para los Módulos de Presupuesto y Contabilidad (UMUS y BANCA).
1.5. Soporte y Mantenimiento Portal de Contratistas.
1.6. Soporte y Mantenimiento del proceso de Documentos Electrónicos

2. DESARROLLOS Y CONSULTORIA

2.1. Horas de Soporte
2.2. Capacitaciones
2.3. Documentos electrónicos

3. INFORME DE CAPACIDAD DE SERVICIOS

3.1. Almacenamiento y backups
3.2. Usuarios
3.3. Disponibilidad en los servicios

Las actividades adelantadas por cada hito del proyecto durante este periodo son:

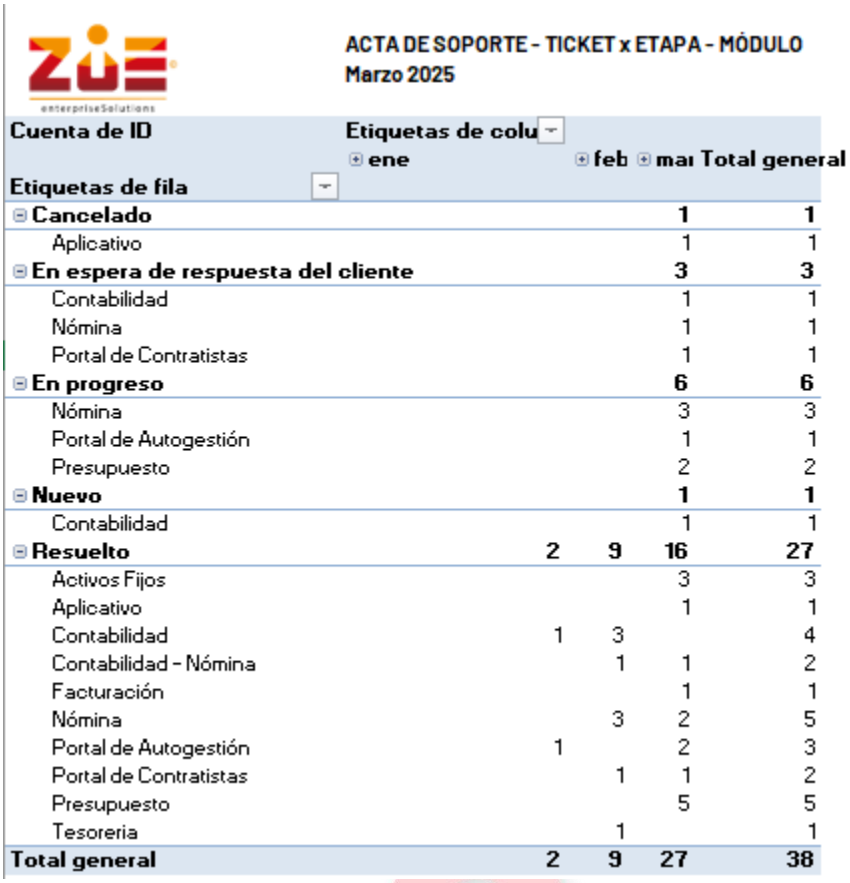
1. ACTIVIDADES DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO GENERALES

Todos los temas de soporte y mantenimiento se gestionan mediante la herramienta de tickets correspondientes (Anexo 1. Tickets marzo 2025). Para el mes de enero se reportaron 27 tickets y se atendieron 11 ticket de meses anteriores, en total en el mes se han cerrado 27 casos, 7 están en progreso o en atención, 3 en respuesta del cliente y 1 se cancelo

ACTA DE SOPORTE - TICKET x ETAPA
Marzo 2025

Cuenta de ID	Etiquetas de columna			
	ene	feb	mar	Total general
Etiquetas de fila				
Cancelado			1	1
En espera de respuesta del cliente			3	3
En progreso			6	6
Nuevo			1	1
Resuelto	2	9	16	27
Total general	**2**	**9**	**27**	**38**

TICKET POR MODULO



ACTA DE SOPORTE - TICKET x ETAPA - MÓDULO
Marzo 2025

Cuenta de ID	Etiquetas de colu			
	ene	feb	mai	Total general
Etiquetas de fila				
Cancelado			**1**	**1**
Aplicativo			1	1
En espera de respuesta del cliente			**3**	**3**
Contabilidad			1	1
Nómina			1	1
Portal de Contratistas			1	1
En progreso			**6**	**6**
Nómina			3	3
Portal de Autogestión			1	1
Presupuesto			2	2
Nuevo			**1**	**1**
Contabilidad			1	1
Resuelto	**2**	**9**	**16**	**27**
Activos Fijos			3	3
Aplicativo			1	1
Contabilidad	1	3		4
Contabilidad - Nómina		1	1	2
Facturación			1	1
Nómina		3	2	5
Portal de Autogestión	1		2	3
Portal de Contratistas		1	1	2
Presupuesto			5	5
Tesoreria		1		1
Total general	**2**	**9**	**27**	**38**

Adicional a los tickets mensuales se hace seguimiento al plan de trabajo de mejora por áreas correspondientes a las actividades conjuntas.

2. DESARROLLOS Y CONSULTORIA

2.1 HORAS DE DESARROLLO

Para el mes de enero no se han entregado desarrollos.
A febrero se tiene en la bolsa de horas un saldo de 72 horas de desarrollos.

2.2 CAPACITACIONES

Para el mes febrero no se brindaron capacitaciones

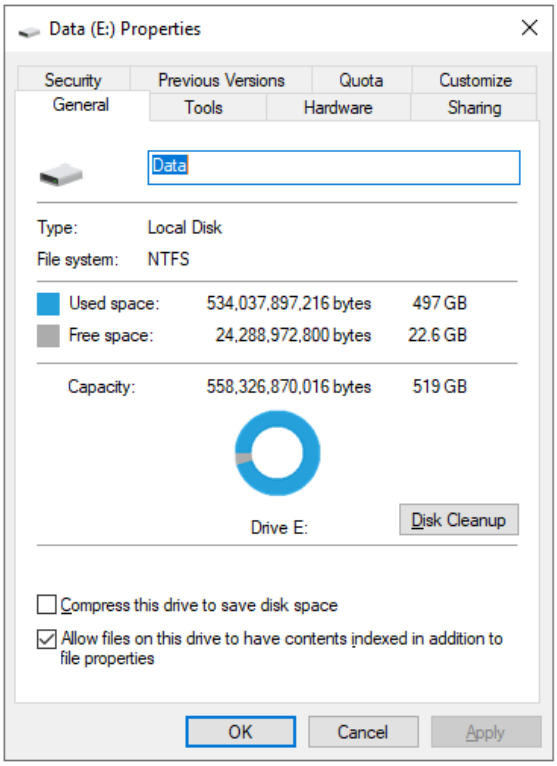
2.3 DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

A marzo 31 tienen un saldo de **1050** documentos de nómina electrónica, **3574** de documento soporte electrónico y **616** documentos para recepción de facturas

3. INFORME DE CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS

3.1 ALMACENAMIENTO Y BACKUP

Name	Date modified	Type	Size
ZBOX_METRO	4/3/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	21,492,352 ...
ZBOX_METRO	4/2/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_ACTIVOS	4/3/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	19,538,496 ...
ZBOX_METRO_ACTIVOS	3/11/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_AUDITORIA	4/3/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	663,552 KB
ZBOX_METRO_BENEFICIOS	4/3/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	19,538,496 ...
ZBOX_METRO_BENEFICIOS	4/1/2025 4:05 PM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_TEST	4/3/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	19,538,496 ...
ZBOX_METRO_TEST	4/2/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_PROYECTOS_STD	4/3/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	8,192 KB
ZBOX_UMUS	4/3/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	4,714,048 KB
ZBOX_UMUS	4/2/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_WEB_STD_PROD	4/3/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	195,840 KB



Bakup Mensual

Name	Date modified	Type	Size
ZBOX_METRO_backup_2025_04_01_010001_7312647.bak	4/1/2025 1:00 AM	BAK File	2,815,999 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_10_082231_9909211.bak	3/10/2025 8:22 AM	BAK File	2,789,323 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_05_010001_7122538.bak	3/5/2025 5:11 PM	BAK File	2,780,554 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_02_01_010001_7122538.bak	2/1/2025 1:00 AM	BAK File	2,657,631 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_01_17_010001_3099794.bak	1/17/2025 7:50 AM	BAK File	2,649,953 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_01_16_010001_3099794.bak	1/16/2025 1:39 PM	BAK File	2,644,505 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_01_02_PRECIERRE_VF.bak	1/2/2025 7:18 AM	BAK File	2,623,339 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_01_01_010001_3099794.bak	1/1/2025 1:00 AM	BAK File	2,623,457 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_12_30_CIERRE_0257277.bak	12/30/2024 9:22 AM	BAK File	2,613,262 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_12_30_010001_0257277.bak	12/30/2024 7:35 AM	BAK File	2,613,163 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_12_27_010001_0257277.bak	12/27/2024 3:02 PM	BAK File	2,612,841 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_12_26_010001_0257277.bak	12/26/2024 11:12 ...	BAK File	18,080,906 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_12_01_010001_0257277.bak	12/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,559,987 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_11_01_010001_1215486.bak	11/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,496,875 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_10_01_010001_7004719.bak	10/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,455,577 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_09_01_010001_7602518.bak	9/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,401,022 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_08_29_010001_7607683.bak	8/29/2024 3:01 PM	BAK File	2,385,636 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_08_05_010001_7607683.bak	8/5/2024 2:03 PM	BAK File	2,355,712 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_08_01_010001_7607683.bak	8/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,346,604 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_07_18_010001_7117934.bak	7/18/2024 3:36 PM	BAK File	2,329,435 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_07_10_010001_7117934.bak	7/10/2024 2:50 PM	BAK File	2,315,337 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_07_01_010001_7117934.bak	7/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,287,354 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_06_01_010001_6456536.bak	6/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,249,053 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_05_10_010001_4697053.bak	5/10/2024 10:09 AM	BAK File	2,229,043 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_05_01_010001_4697053.bak	5/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,202,919 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_04_18_020001_5661353.bak	4/18/2024 7:35 AM	BAK File	2,194,286 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_04_12_020001_5661353.bak	4/12/2024 7:30 AM	BAK File	2,179,731 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_04_01_020001_5661353.bak	4/1/2024 8:16 AM	BAK File	2,147,557 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_04_01_010001_5661353.bak	4/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,147,606 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_03_01_010001_2062969.bak	3/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,104,316 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_02_02_010001_4894078.bak	2/2/2024 8:42 AM	BAK File	2,164,779 KB

Backup diario

Name	Date modified	Type	Size
ZBOX_METRO_backup_2025_04_03_000002_2751046.bak	4/3/2025 12:00 AM	BAK File	22,715 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_04_02_000001_9677913.bak	4/2/2025 12:00 AM	BAK File	14,449 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_04_01_000001_7402053.bak	4/1/2025 12:00 AM	BAK File	616,912 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_31_000001_1026846.bak	3/31/2025 12:00 AM	BAK File	613,791 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_29_000001_3834020.bak	3/29/2025 12:00 AM	BAK File	613,791 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_28_000001_6600761.bak	3/28/2025 12:00 AM	BAK File	513,851 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_27_000001_9380746.bak	3/27/2025 12:00 AM	BAK File	510,671 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_26_000002_5199866.bak	3/26/2025 12:00 AM	BAK File	506,975 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_25_000001_3584585.bak	3/25/2025 12:00 AM	BAK File	502,790 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_24_000001_3940295.bak	3/24/2025 12:00 AM	BAK File	502,790 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_22_000002_8084891.bak	3/22/2025 12:00 AM	BAK File	502,790 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_21_000001_8355343.bak	3/21/2025 12:00 AM	BAK File	501,392 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_20_000001_4992357.bak	3/20/2025 12:00 AM	BAK File	485,706 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_19_000001_2252759.bak	3/19/2025 12:00 AM	BAK File	483,605 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_18_000001_6074705.bak	3/18/2025 12:00 AM	BAK File	482,556 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_17_000001_9462219.bak	3/17/2025 12:00 AM	BAK File	417,009 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_15_000001_7671871.bak	3/15/2025 12:00 AM	BAK File	416,982 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_14_000001_8748989.bak	3/14/2025 12:00 AM	BAK File	413,015 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_13_000001_6720123.bak	3/13/2025 12:00 AM	BAK File	403,974 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_12_000002_6983002.bak	3/12/2025 12:00 AM	BAK File	392,811 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_11_000001_9789009.bak	3/11/2025 12:00 AM	BAK File	389,941 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_10_000001_7338097.bak	3/10/2025 12:00 AM	BAK File	427,887 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_08_000001_7590582.bak	3/8/2025 12:00 AM	BAK File	427,887 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_07_000001_3387005.bak	3/7/2025 12:00 AM	BAK File	411,428 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_06_000002_3334225.bak	3/6/2025 12:00 AM	BAK File	484 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_05_000002_3519834.bak	3/5/2025 12:00 AM	BAK File	1,072,107 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_04_000001_8237700.bak	3/4/2025 12:00 AM	BAK File	1,071,429 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_03_000001_8258721.bak	3/3/2025 12:00 AM	BAK File	1,069,306 KB

3.2 LICENCIAS O USUARIOS

Actualmente se cuenta con 26 usuarios activos, 22 transaccionales, 3 de consulta y 1 de consultas TI.

cnomcompleto	cdescripusuario	cmail	dfechacrea
CAROLINA OLARTE CASTELLANOS	Lider de contabilidad	carolina.olarte@metrodebogota.gov.co	25/09/2017 10:04
FABIAN ANDRES GOMEZ DUARTE	Lider de presupuesto	FABIAN.GOMEZ@METRODEBOGOTA.GOV.CO	25/09/2017 10:06
YHOJAN EDGARDO ESPINOSA LOPEZ	Auxiliar de caja menor	yhojan.espinosa@metrodebogota.gov.co	25/09/2017 10:17
MICHAEL BAUTISTA	Auxiliar de presupuesto	michael.bautista@metrodebogota.gov.co	23/01/2018 11:23
JEISSON RAMIREZ	Auxiliar de contabilidad	jeisson.ramirez@metrodebogota.gov.co	23/01/2018 11:24
PAOLA GUALTEROS	Apoyo activos fijos	paola.gualteros@metrodebogota.gov.co	2/10/2018 9:36
CRISTIAN ANDRES QUINTERO	Auxiliar de contratacion	cristian.quintero@metrodebogota.gov.co	31/10/2018 15:19
JUAN JAVIER ALVAREZ	Auxiliar de presupuesto	juan.alvarez@metrodebogota.gov.co	2/01/2019 15:29
Sonia Constanza Flórez	Auxiliar de contabilidad	sonia.florez@metrodebogota.gov.co	5/03/2020 15:14
Francy Tatiana Estrada	Auxiliar de Contratacion	francy.estrada@metrodebogota.gov.co	26/04/2021 14:59
Myriam Yaneth Díaz Cuervo	Usuario de Consulta	myriam.diaz@metrodebogota.gov.co	6/08/2021 14:52
SANDRA MILENA SANDOVAL PIÑEROS	Auxiliar de Contabilidad	sandra.sandoval@metrodebogota.gov.co	25/11/2021 19:54
MAYERLY TATIANA MOGOLLON FONSECA	Auxiliar de presupuesto	mayerly.mogollon@metrodebogota.gov.co	25/11/2021 19:56
RUTH MARIELA MONTERO	Auxiliar de contabilidad	ruth.montero@metrodebogota.gov.co	25/11/2021 19:58
JOHAN SEBASTIAN RODRIGUEZ TRIANA	Auxiliar de contabilidad	johan.rodriguez@metrodebogota.gov.co	25/11/2021 19:59
Guillermo Alfaro	Auxiliar de presupuesto	guillermo.alfaro@metrodebogota.gov.co	10/12/2021 15:31
LORENA PARRA ROMERO	Lider de Nomina	lorena.parra@metrodebogota.gov.co	14/01/2022 20:58
EVELYN RODRIGUEZ	Usuario de Consulta	evelyn.rodriguez@metrodebogota.gov.co	27/01/2022 23:43
PAOLA TATIANA COHECHA LEON	Usuario de Consulta	paola.cohecha@metrodebogota.gov.co	9/03/2022 15:32
Leidy Johanna Saldana Diaz	Encargo Fiduciario	lsaldana@bancolombia.com.co	11/03/2022 16:29
Consultas Soporte TI EMB	Usuario de consulta log transaccion	soporte@metrodebogota.gov.co	26/05/2022 17:30
ANDREA LILIANA GARZON ALFONSO	Manejo de caja menor	andrea.garzon@metrodebogota.gov.co	18/04/2023 8:50
Carolin Ortiz	Nómina	carolin.ortiz@metrodebogota.gov.co	13/06/2023 10:40
ALVARO LADINO	Auxiliar Caja Menor	alvaro.ladino@metrodebogota.gov.co	21/06/2023 13:56
Yesly Katherin Riveros Pinilla	Encargo Fiduciario	encargo.fiduciario@metrodebogota.gov.co	20/11/2023 13:19
DAYANA CRISTINA MALDONADO MARTINEZ	Tesorera general	dayana.maldonado@metrodebogota.gov.co	4/12/2024 6:52

3.3 DISPONIBILIDAD SERVICIO HOSTING

Se ha brindado disponibilidad de la red o conectividad del 100% durante el mes de servicio. Se evidencio alto flujo en el rendimiento del servidor al correr proceso de reproceso.

Dentro del plan de mantenimiento se realizó una optimización a la base de datos y backup correspondientes.

PRUEBAS REALIZADAS

El cliente **METRO DE BOGOTA** certifica que la totalidad de los suministros o servicios reseñados en la presente acta han sido entregados y que, habiendo sido sometidos a las pruebas de validación y aceptación indicadas, están de acuerdo con las especificaciones formales y demás requisitos contractualmente convenidos y establecidos entre las partes.

Firmado en Bogotá el 2 de abril de 2025.



Carolina Rincón Morales

Gerente de Proyecto ZUE



Jean Louis Torrado

Gerencia de Servicios Corporativos