ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
ZBOX

Objeto: Prestación de servicios de soporte, mantenimiento y almacenamiento del Sistema de administración financiera y nómina ZBOX ERP, suministrando a los colaboradores de la EMB acceso a la herramienta para la gestión empresarial, así como su desarrollo para mejoramiento y parametrización.

Plazo: El plazo de ejecución del presente contrato será de 12 meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Los requisitos y especificaciones técnicas de la presente contratación se encuentran relacionadas a continuación:

<table>
<tr><th>No.</th><th>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</th></tr>
<tr><td colspan="2">1. ERP ZBOX:</td></tr>
<tr><td>1.1</td><td>Soporte, Mantenimiento y Servicios de los módulos del Sistema de Información ERP ZBOX estándar instalados e implantados correspondientes a:
Módulos Estándar
<table>
<tr><th>Área</th><th>Módulos</th></tr>
<tr><td>Gestión Financiera</td><td>Presupuesto Estatal
Contabilidad Estatal Local
Contabilidad Estatal IFRS
Caja Menor</td></tr>
<tr><td>Gestión Tesorería</td><td>Bancos
CxP proveedores
Conciliación Bancaria</td></tr>
<tr><td>Gestión Comercial</td><td>Ventas y Facturación
Cartera Clientes</td></tr>
<tr><td>Gestión Administrativa</td><td>Compras
Activos Fijos Local
Activos Fijos IFRS
Inventarios
Diferidos</td></tr>
<tr><td>Gestión Humana</td><td>Nómina</td></tr>
<tr><td>Gestión Contratación</td><td>Contratación estatal</td></tr>
<tr><td>Apoyo Gerencial</td><td>Asistente Gerencial</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>1.2</td>
<td>
Soporte y Mantenimiento de módulos y procesos desarrollados para la EMB S.A.:

Módulos y procesos desarrollados para la EMB S.A.
<table>
<tr><th>Área</th><th>Módulo</th></tr>
<tr><td>Gestión Financiera</td><td>• Estructura financiera y presupuestal para generación de informes financieros EMB S.A. y PLMB a entes de control mediante la discriminación detallada de los componentes elegibles del Convenio de Cofinanciación, y que se parametrizó para cumplir con las exigencias de información contable y presupuestal de la Banca Multilateral y de la UMUS.
• Portal de gestión de Pagos
• Manejo de los registros transaccionales del Encargo Fiduciario.</td></tr>
<tr><td>Gestión Humana</td><td>• Portal de Autogestión de Recurso Humano.
• Nómina electrónica y Documento Electrónico requeridos por la DIAN.
• Manejo de días no hábiles</td></tr>
<tr><td>Gestión Contratación</td><td>• Seguimiento financiero de contratación: informes y procesos EMB S.A.
• Portal de Contratistas para la integración contable y presupuestal de la liquidación mensual de contratistas</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr><td colspan="2">2. HOSTING EN LA NUBE</td></tr>
<tr>
<td>2.1</td>
<td>
Alojamiento del sistema de información ZBOX en la nube

Instalación de una Máquina Virtual exclusiva para el hosting de la base de datos ZBOX EMB con las siguientes características de Software:

• Sistema Operativo: Windows Server 2016 R2
• Base de Datos: SQLSERVER 2016 R2
• Memoria: 32 GB
• Procesador: 8 procesadores
• Disco1: 500 GB Base de datos
• Disco2: 500 GB Backups
</td>
</tr>
</table>

2.2	**Administración de la base de datos y de la plataforma:** • Por cada razón social se crea una base de datos SQL SERVER 2016 R2 • Creación de usuarios de Sistema de Información ERP ZBOX. Hasta 25 Usuarios • Control y ejecución de copias de seguridad: ZUE efectúa el proceso de copias de seguridad bajo los siguientes niveles de servicio: i. Backup diario en la plataforma con retención quincenal. ii. Backup semanal en los servidores del proveedor con retención mensual para esto se destina hasta máximo 5 Gb de espacio en los equipos del proveedor iii. Entrega de Backup cuando sea requerido por la EMB S.A. • Monitoreo y optimización del rendimiento de la base de datos.
3	**Soporte técnico** El contratista debe contar con un servicio de asistencia (celulares, teléfono, correo electrónico, sitio web, chat), de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., para escalar los problemas relacionados con la plataforma objeto del contrato. El servicio debe estar orientado a recibir soporte técnico directo en tiempo real para resolver fallas de primer nivel que no requieran la asistencia en sitio del Ingeniero asignado por el Contratista; igualmente el servicio debe proveer asistencia para resolver preguntas o dudas de carácter técnico sobre el óptimo funcionamiento y configuración de los sistemas objeto del contrato. Niveles de servicio acordes a la necesidad de EMB S.A. Mesa de ayuda permanente en los horarios requeridos según los niveles de servicio, a través de: • Seguimiento a Tickets • Soporte Telefónico • Asistencia remota por Internet
4	**Niveles de Servicio** Disponibilidad de la red o conectividad mínimo del 99,6 % durante cada mes de servicio
5	**Servicios adicionales** • Bolsa de horas de actividades para nuevos desarrollos no contempladas en el contrato • Folios de transmisión Electrónica para el periodo contratado para los servicios: o Nómina Electrónica o Documento Soporte Electrónico o Recepción de Facturas

6	**Capacitación** • Operativa: Se realiza una capacitación al personal de cada área sobre el manejo funcional de cada módulo, hasta 4 Horas • Técnica Adicionalmente, se dicta un curso técnico que incluye el manejo de las herramientas de consulta, el diseño de reportes del sistema. Hasta 2 horas

Tiempos de Atención de Incidencias

Criticidad	Descripción	Tiempo Máximo de respuesta (Horas hábiles)
Critico	incidencias críticas del software que afectan su funcionamiento	< 4 horas
Alto	incidencias críticas del sistema que evitan que funcione correctamente, pero existe una alternativa temporal apropiada	< 8 horas
Medio	Un proceso de negocio importante no está funcionando correctamente, pero existe una alternativa temporal apropiada	< 36 horas
Bajo	Problema que no impacta al negocio	< 48 horas

GRACE ANDREA QUINTANA ORTEGA
Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información
Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información

Elaboró: Jean Louis Torrado – Profesional OTI
Revisó: Tatiana Rodríguez Profesional OTI

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

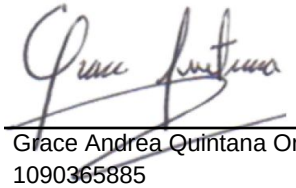
2.1 Anexo Especificaciones técnicas ZBOX

METRO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250904-115730-1b4044-41052525
Creación: 2025-09-04 11:57:30
Estado: Finalizado
Finalización: 2025-09-04 13:31:13

Escanee el código para verificación

Firma: Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información



Grace Andrea Quintana Ortega
1090365885
grace.quintana@metrodebogota.gov.co
Jefe de Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información
Empresa Metro de Bogotá

REPORTE DE TRAZABILIDAD

2.1 Anexo Especificaciones técnicas ZBOX

METRO DE BOGOTÁ

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250904-115730-1b4044-41052525

Creación: 2025-09-04 11:57:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-09-04 13:31:13

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Grace Andrea Quintana Ortega grace.quintana@metrodebogota.gov.co Jefe de Oficina de Tecnologías y Sistemas de Infor Empresa Metro de Bogotá	Aprobado	Env.: 2025-09-04 11:57:31 Lec.: 2025-09-04 11:57:32 Res.: 2025-09-04 13:31:13 IP Res.: 104.28.94.30