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 7 correspondiente a los servicios prestados en el periodo ABRIL de 2026, de acuerdo con lo establecido en el contrato 126 de 2025 con objeto: Prestación de servicios de soporte, mantenimiento y almacenamiento del Sistema de administración financiera y nómina ERP ZBOX, suministrando a los colaboradores de la EMB S.A acceso a la herramienta para la gestión empresarial, así como su desarrollo para mejoramiento y parametrización para **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 backup
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 abril 2026). Para el mes de abril se reportaron 16 tickets y se atendieron 16 ticket de meses anteriores, en total en el mes se han cerrado 23 casos, 1 está en progreso, 8 en respuesta del cliente.

ACTA DE SOPORTE
ABRIL 2026

Cuenta de ID	Etiq						
	ene	feb	mar	abr	nov	dic	Total general
Etiquetas de fila							
En espera de respuesta del cliente				1			1
En progreso				8			8
Resuelto	1	2	10	7	2	1	23
Total general	**1**	**2**	**10**	**16**	**2**	**1**	**32**

TICKET POR MODULO

ACTA DE SOPORTE X MÓDULO
ABRIL 2026

Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	nov	dic	Total general
En espera de respuesta del cliente				**1**			**1**
Contabilidad				1			1
En progreso				**8**			**8**
Nómina				1			1
Nómina				6			6
Portal de Autogestión				1			1
Resuelto	**1**	**2**	**10**	**7**	**2**	**1**	**23**
Activos Fijos			1	1			2
Activos Fijos - Contabilidad				1			1
Aplicativo				1			1
Contabilidad	1	1	2	3			7
Contabilidad - Presupuesto			1				1
Nómina		1	5		2	1	9
Portal de Contratistas			1				1
Presupuesto				1			1
Total general	**1**	**2**	**10**	**16**	**2**	**1**	**32**

2. DESARROLLOS Y CONSULTORIA

2.1 HORAS DE DESARROLLO

RETIRO RESTRICCIÓN MODULO VACACIONES
De acuerdo al cronograma el desarrollo de portal web de Gestión de pagos está listo para salir a producción

TOTAL 8 Horas.

SOPORTE NDS

Modificación de proceso UMUS según ticket 10010

TOTAL 1 hora

2.2 CAPACITACIONES

Para el mes de abril no se realizaron capacitaciones

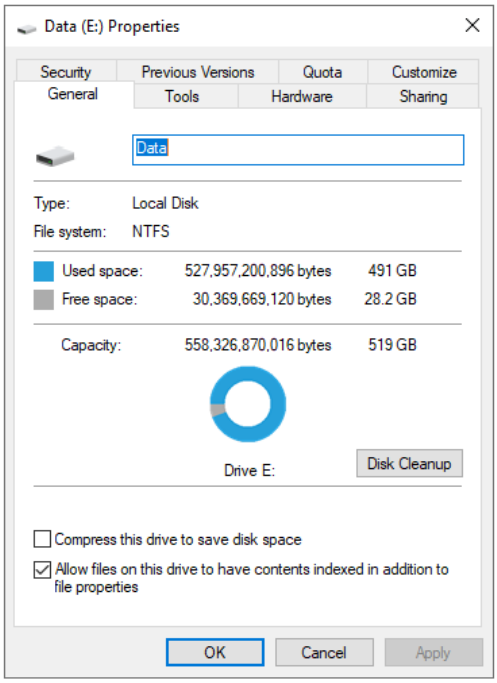
2.3 DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

A abril 30 tienen un saldo de **409** documentos de nómina electrónica, **1956** de documento soporte electrónico y **29 documentos** para recepción de facturas

3. INFORME DE CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS

3.1 ALMACENAMIENTO Y BACKUP

Name	Date modified	Type	Size
ZBOX_METRO	5/4/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	28,606,336 KB
ZBOX_METRO	5/2/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_AUDITORIA	5/4/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	860,160 KB
ZBOX_METRO_BENEFICIOS	5/4/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	23,641,600 KB
ZBOX_METRO_BENEFICIOS	5/2/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_CIERRE	5/4/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	26,005,760 KB
ZBOX_METRO_CIERRE	5/2/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_REFORMA_PEN	5/4/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	23,641,600 KB
ZBOX_METRO_REFORMA_PEN	5/2/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_TEST	5/4/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	28,606,336 KB
ZBOX_METRO_TEST	5/2/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_PROYECTOS_STD	5/4/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	8,192 KB
ZBOX_UMUS	5/4/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	5,185,472 KB
ZBOX_UMUS	5/2/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_WEB_STD_PROD	5/4/2026 12:00 AM	SQL Server Databa...	226,560 KB



Bakup Mensual

Name	Date modified	Type	Size
ZBOX_METRO_backup_2026_05_01_010001_5368852.bak	5/1/2026 1:00 AM	BAK File	3,721,447 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_29_010000_9104949.bak	4/29/2026 3:19 PM	BAK File	3,718,453 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_22_010000_9104949.bak	4/22/2026 10:06 AM	BAK File	3,701,635 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_01_010000_9104949.bak	4/1/2026 3:00 AM	BAK File	3,639,941 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_03_20_010001_9142707.bak	3/20/2026 4:02 PM	BAK File	3,635,267 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_03_01_010001_9142707.bak	3/1/2026 3:00 AM	BAK File	3,566,594 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_02_01_010001_9302069.bak	2/1/2026 3:00 AM	BAK File	3,425,736 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_28_01_010001_7304162.bak	1/28/2026 2:23 PM	BAK File	3,423,561 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_14_01_010001_7304162.bak	1/14/2026 2:06 PM	BAK File	3,405,041 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_13_01_010001_7304164.bak	1/13/2026 8:50 AM	BAK File	3,404,491 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_01_01_010001_7304164_antesCierre.bak	1/2/2026 8:39 AM	BAK File	23,705,697 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_01_01_010001_7304164.bak	1/1/2026 3:00 AM	BAK File	3,383,623 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_12_24_010000_9998629.bak	12/24/2025 10:56 ...	BAK File	3,356,182 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_12_23_010000_9998629.bak	12/23/2025 3:56 PM	BAK File	3,355,737 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_12_01_010000_9998629.bak	12/1/2025 3:00 AM	BAK File	3,282,777 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_11_26_010001_3293990.bak	11/26/2025 10:30 ...	BAK File	3,281,793 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_11_01_010001_3293990.bak	11/1/2025 3:00 AM	BAK File	3,222,707 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_10_03_010001_6637557.bak	10/3/2025 11:32 AM	BAK File	3,183,477 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_10_01_010002_6637557.bak	10/1/2025 3:11 PM	BAK File	3,183,126 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_10_01_010001_6637557.bak	10/1/2025 3:00 AM	BAK File	3,174,109 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_09_24_010001_5516190.bak	9/24/2025 3:18 PM	BAK File	3,172,053 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_09_01_010001_5516190.bak	9/1/2025 3:00 AM	BAK File	3,111,174 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_27_010001_6944616.bak	8/27/2025 9:29 AM	BAK File	3,107,697 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_22_010001_6944616.bak	8/22/2025 12:25 PM	BAK File	3,104,409 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_01_010001_6944616.bak	8/1/2025 3:00 AM	BAK File	3,060,574 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_23_010002_3954637.bak	7/23/2025 12:03 PM	BAK File	3,050,456 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_22_010002_3954637.bak	7/22/2025 5:38 PM	BAK File	3,050,308 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_10_010002_3954637.bak	7/10/2025 9:07 AM	BAK File	3,035,275 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_01_010002_3954637.bak	7/1/2025 10:48 AM	BAK File	2,992,523 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_01_010001_3954637.bak	7/1/2025 3:00 AM	BAK File	2,992,497 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_06_01_010001_9056703.bak	6/1/2025 3:00 AM	BAK File	2,947,779 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_05_01_010001_8413258.bak	5/1/2025 3:00 AM	BAK File	2,869,795 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_04_04_010001_7312647.bak	4/4/2025 1:04 PM	BAK File	2,819,653 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_04_03_010001_7312647.bak	4/3/2025 8:50 AM	BAK File	2,816,157 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_04_01_010001_7312647.bak	4/1/2025 3:00 AM	BAK File	2,815,999 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_10_082231_9909211.bak	3/10/2025 10:22 AM	BAK File	2,789,323 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_05_010001_7122538.bak	3/5/2025 7:11 PM	BAK File	2,780,554 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_02_01_010001_7122538.bak	2/1/2025 3:00 AM	BAK File	2,657,631 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_01_01_010001_3099794.bak	1/1/2025 3:00 AM	BAK File	2,623,457 KB

Backup diario

Name	Date modified	Type	Size
ZBOX_METRO_backup_2026_05_04_000000_9932477.bak	5/4/2026 12:00 AM	BAK File	3,683 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_05_02_000001_4875494.bak	5/2/2026 12:00 AM	BAK File	49 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_05_01_000001_7620696.bak	5/1/2026 12:00 AM	BAK File	94,818 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_30_000002_0176108.bak	4/30/2026 12:00 AM	BAK File	8,905 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_29_000002_1889806.bak	4/29/2026 12:00 AM	BAK File	889,601 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_28_000001_7969564.bak	4/28/2026 12:00 AM	BAK File	607,584 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_27_000001_4859737.bak	4/27/2026 12:00 AM	BAK File	599,987 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_25_000001_7930660.bak	4/25/2026 12:00 AM	BAK File	599,986 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_24_000001_5200767.bak	4/24/2026 12:00 AM	BAK File	516,236 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_23_000002_2647364.bak	4/23/2026 12:00 AM	BAK File	497,160 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_22_000002_1525268.bak	4/22/2026 12:00 AM	BAK File	938,890 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_21_000002_0562264.bak	4/21/2026 12:00 AM	BAK File	913,929 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_20_000001_5522775.bak	4/20/2026 12:00 AM	BAK File	696,523 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_18_000002_1784107.bak	4/18/2026 12:00 AM	BAK File	696,523 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_17_000001_4668010.bak	4/17/2026 12:00 AM	BAK File	691,453 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_16_000001_6953970.bak	4/16/2026 12:00 AM	BAK File	685,344 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_15_000002_0593577.bak	4/15/2026 12:00 AM	BAK File	682,576 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_14_000002_5138697.bak	4/14/2026 2:00 AM	BAK File	664,454 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_13_000001_9842884.bak	4/13/2026 2:00 AM	BAK File	659,644 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_11_000001_4661648.bak	4/11/2026 2:00 AM	BAK File	659,644 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_10_000002_3935637.bak	4/10/2026 2:00 AM	BAK File	655,884 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_09_000002_9530283.bak	4/9/2026 2:00 AM	BAK File	654,811 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_08_000001_7335367.bak	4/8/2026 2:00 AM	BAK File	652,742 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_07_000001_5606498.bak	4/7/2026 2:00 AM	BAK File	377,819 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_06_000001_3801329.bak	4/6/2026 2:00 AM	BAK File	376,061 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_04_000001_9308350.bak	4/4/2026 2:00 AM	BAK File	376,061 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_03_000001_7699277.bak	4/3/2026 2:00 AM	BAK File	376,061 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_02_000001_4226242.bak	4/2/2026 2:00 AM	BAK File	375,981 KB
ZBOX_METRO_backup_2026_04_01_000002_3040589.bak	4/1/2026 2:00 AM	BAK File	525,735 KB

3.2 LICENCIAS O USUARIOS

Actualmente se cuenta con 27 usuarios activos, 23 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

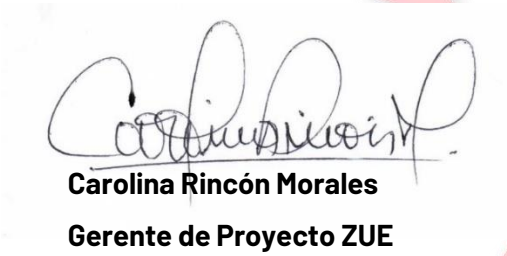
Se ha brindado disponibilidad de la red o conectividad del 100% durante el mes de servicio. Se evidencio alto flujo en el rendimiento del servidor al correr proceso de reproceso.

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 5 de Mayo de 2026.



Carolina Rincón Morales

Gerente de Proyecto ZUE



Jean Louis Torrado

Gerencia de Servicios Corporativos