Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de servicios de soporte para el diseño, parametrización y configuración del registro de entrada de datos de Zugaztel, M.P., S.A.

6/10/2026

ÍNDICE

1 OBJETO 2

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 2

3 CONDICIONES PARTICULARES 4

3.1 EJECUCIÓN DEL CONTRATO 4

3.2 INFORMES DE CALIDAD DEL SERVICIO 4

3.2.1 Desviaciones sobre el inicio de aplicabilidad de los cambios en los modelos o implantación de nuevos modelos. 5

3.2.2 Incidencias sobre modificaciones en los modelos o implantación de nuevos modelos 5

3.3 CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 5

3.4 PROPIEDAD INTELECTUAL 5

1 OBJETO SOCIAL DE ZUGAZTEL M.P, S.A.

Zugaztel, M.P., S.A. (en adelante Zugaztel) es una Sociedad de la Diputación Foral de Bizkaia, adscrita al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales, dedicada al desarrollo de actividades de atención no presencial a la ciudadanía, servicios de grabación de datos y actividades de digitalización de documentos, que serán desarrolladas a favor de la Diputación Foral de Bizkaia, Organismos Públicos Forales y Empresas Públicas Forales de la Diputación Foral de Bizkaia, así como, en su caso, a favor de los Ayuntamientos de Bizkaia y demás entidades de carácter público.

2 OBJETO DEL CONTRATO

Para la grabación de los datos de las distintas familias de impuestos, el Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia dispone de una herramienta informática destinada a tal efecto.

Esta herramienta tiene, entre otros módulos, el destinado a la realización del diseño de los formularios para el Servicio de Grabación de datos de Zugaztel.

La definición de entrada de estos modelos debe contemplar las distintas casuísticas que se producen en los mismos, permitiendo la definición de pantallas de uso interno necesarias para el programa.

El diseño de modelos de salida de datos permite la definición de distintos tipos de registros de salida para un mismo modelo fiscal.

Se requiere, por tanto, la contratación de la prestación del servicio de soporte para el diseño, parametrización y configuración del registro de entrada de los datos de cada modelo tributario según el soporte en el que se recoja, así como el formato de salida al Host de los mismos. La prestación del referido servicio deberá efectuarse de acuerdo con las especificaciones técnicas que a continuación se detallan.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Anualmente el Departamento de Hacienda y Finanzas adapta los modelos para la presentación de los diferentes impuestos y aprueba la creación de nuevos modelos.

La planificación de modelos a adaptar es la siguiente:

ACTUALIZACIONES GENERALES	RETENCIONES	Modelos 110, 115, 117, 123, 124, 126, 128, 130, 150	Se actualiza el diseño manual para admitir el ejercicio actual y la fecha de presentación según el año. Estos modelos generalmente no disponen de diseño PDF. El modelo 111 se graba con el 110.
	INFORMATIVOS	Modelos 180, 182, 184, 187, 188, 193, 194, 198	Se actualiza el diseño manual y el PDF para admitir el ejercicio anterior y fecha de presentación según el año. Añadido el 188 que no estaba en la lista
	NO RESIDENTES Y OTROS	Modelos 210, 211, 215, 216, 218	Se actualiza el diseño manual para admitir el ejercicio actual y la fecha de presentación según año, eliminando en algunos casos ejercicios muy antiguos (2015-2017) para limpiar las validaciones.
	IVA	Modelos 303, 308, 309,	Se actualiza el diseño manual y PDF para admitir el ejercicio actual o

		310, 345, 349, 390, 391	anterior según el año.
	JUEGO Y VARIOS	Modelos 42C, 43M, 347, 420,430,480, 565, 620 y VAR	Se actualiza el diseño manual (y el PDF en el modelo 347) para admitir ejercicio y fecha de presentación según el año.
CAMBIOS RELEVANTES	RETENCIONES E INGRESOS A CUENTA	Modelo 190	Se elimina EN 2026 la generación de código de barras (lectura con pistola). Se sigue manteniendo la actualización del diseño manual.
	MODELO 198	Modelo 198	En la actualización de 2025, se incluyeron cambios funcionales en las validaciones de los campos Clave código (nuevo valor 5), Código emisor y Clave valor.
	MODELO 193	Modelo 193	Se confirma la eliminación del PDF y del diseño manual; solo se permite presentación en soporte o sede.
	IVA	Modelos 303, 308, 309, 310, 345, 349, 390, 391	A partir del año 2025 no se realizan actualizaciones salvo para grabar ejercicios anteriores. Ya no se graban manualmente ni por lectura PDF.
SOCIEDADES	MODELO 200 (Foral y Estatal)	Modelo 200	Siempre se crean modelos nuevos cada año en lugar de actualizar los existentes. Se establecen bloqueos de grabación por fecha (no permitir grabar antes del 01/07).
	MODELO 220 (Foral y Estatal)	Modelo 220	Si hay cambios en las partidas de carátula se crea nuevo modelo. En caso contrario se actualiza el modelo del ejercicio anterior para que admita las presentaciones del nuevo ejercicio. Se establecen bloqueos de grabación por fecha (no permitir grabar antes del 01/07).
MODELOS HISTÓRICOS	MODELOS HISTORICOS	Modelo 100 y 714	Se realizan actualizaciones de modelos antiguos para grabar declaraciones de ejercicios anteriores o "carpetas fiscales"

Adicionalmente, tambien se requerira la creación de nuevos diseños (de todos estos modelos que se mantienen anualmente) siempre que se produzca un cambio en el impreso oficial o que haya un nuevo formato en el diseño de salida (formato de entrada al host).

Además de estos modelos, para el cumplimiento de los programas del Departamento de Hacienda y Finanzas podrá exigirse el diseño y preparación de nuevos modelos con el fin de que la entrada de datos pueda realizarse en función de la planificación que se establezca.

A la finalización del trabajo de diseño de cada modelo han de cumplirse los siguientes requisitos:

- Diseño de la entrada de datos de cada modelo (pantallas que lo componen, partidas, validaciones, etc.)
- Diseño del registro de salida de los datos grabados para el envío al Host.
- Diseño de los datos de entrada de modelos PDF.
- Listado de los diseños de los modelos.
- Personalización del separador de miles, el relleno en campos numéricos y el carácter de fin de registro que se utilizarán en el registro de salida del HOST.
- Verificación de la salida de datos del HOST.

El diseño de los nuevos modelos y la adaptación de los ya existentes ha de ser realizada para las fechas en que la entrada de documentación se produzca, con el fin que los registros puedan ser grabados sin incidencias y la entrada de datos al sistema se realice con la calidad necesaria. Los cambios normativos que impliquen modificaciones, tanto en soportes físicos

de papel como de soportes magnéticos implicarán las modificaciones necesarias en los módulos afectados por dichos cambios que deberán estar operativos en el momento de la recepción de los documentos afectados para su grabación.

Asimismo, se realizará un seguimiento diario de las incidencias que se produzcan en el desarrollo de la grabación y/o carga de las facturas de los diversos modelos fiscales que deberán ser resueltas en el momento que se produzcan.

Las incidencias que se produzcan en la carga de los datos grabados deberán ser resueltas en un plazo no superior a 48 horas desde el momento en que son detectadas por parte del personal de Zugaztel.

Realización de pruebas referentes al aprovisionamiento de los juegos de prueba de los distintos programas de ayuda, que implican:

- Recepción de juegos de ensayos que se remiten por parte del personal desarrollador
- Lectura mediante lectores de marcas ópticas en pdf
- Envío de los datos leídos por correo electrónico a los propios desarrolladores

Esta validación se debe realizar anualmente por cada uno de los programas de ayuda que a disposición la Diputación Foral de Bizkaia.

Se estima una dedicación máxima anual de 1.300 horas.

Así mismo, se establece que el contrato tendrá una dedicación mínima anual de 150 horas.

4 CONDICIONES PARTICULARES

3.1 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Zugaztel nombrará un interlocutor que será el encargado de supervisar el trabajo realizado y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria designará una persona como Responsable, que deberá coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y la calidad de los mismos, y actuará como interlocutor con Zugaztel, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerida por Zugaztel.

3.2 INFORMES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Mensualmente la empresa adjudicataria deberá presentar un informe con las estadísticas e información suficiente para la evaluación del servicio y para su mejora.

Los indicadores para el control de calidad del trabajo serán los siguientes:

3.2.1 Desviaciones sobre el inicio de aplicabilidad de los cambios en los modelos o implantación de nuevos modelos

Tras el vencimiento de implantación de modificaciones sobre modelos ya existentes o nuevos, por cada semana de retraso se penalizará el 10% del precio de la factura mensual.

3.2.2 Incidencias sobre modificaciones en los modelos o implantación de nuevos modelos

Desde la identificación de incidencias en los desarrollos realizados de cara a la modificación de modelos o implantación de nuevos por cada día a partir de las primeras 24 horas de retraso en la subsanación de la incidencia, se penalizará un 5% del precio de la factura mensual.

3.3 CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo a los procedimientos y autorizaciones previas, y entregará al adjudicatario la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato. La empresa adjudicataria deberá abstenerse de utilizar dicha información para otros fines distintos a los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, y deberá comprometerse a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel. Deberá proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su completa eliminación de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluida la prestación del servicio.

La adjudicataria deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que tenga acceso en la prestación del servicio de referencia, de acuerdo con la legislación aplicable durante la vigencia del contrato. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales, o de otro tipo, en las que se pudiera incurrir.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados “11.3. Protección de datos personales” y “11.6. Seguridad de la información” del Pliego de Cláusulas Particulares.

3.4 PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán exclusivamente a Zugaztel. De tal modo, cualquier producto o

subproducto protegido por el derecho de propiedad intelectual no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso y por escrito de Zugaztel. La empresa licitadora deberá facilitar a Zugaztel todas las fuentes de todos los archivos así como los recursos de programación empleados.

- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Zugaztel, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Zugaztel, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. Zugaztel autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia Zugaztel.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Zugaztel, quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la prestación del servicio, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Zugaztel, de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información que pudiera ser detectada durante el desarrollo de los trabajos.

Islas Canarias, 21, 3ª planta
48015 BILBAO (Bizkaia)

Telf.: (+34) 94 656 7717

Fax: (+34) 94 656 7718

zugaztel@bizkaia.eus

- *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*