

# Pliego técnico

---

## SUBTITULADO DE PROGRAMAS GRABADOS EN LENGUA CATALANA

---



## 1 Introducción

La Ley 8/2009, de 28 de agosto, sobre Financiación de la Corporación RadioTelevisión Española (CRTVE), establece la obligación de ofrecer el servicio de Subtitulado para personas con discapacidad auditiva hasta un 90% de sus emisiones.

Para que estos servicios resulten operativos y cubran las necesidades de CRTVE, se requiere que cumplan con una serie de premisas:

- La calidad del servicio externo debe ser, como mínimo, la misma que conseguiría CRTVE en idénticas circunstancias.
- Las empresas prestadoras de los servicios dispondrán a menudo de poco tiempo para realizar los trabajos de subtitulado. En estos tiempos se incluyen los procesos administrativos de solicitud y aceptación de los pedidos.

En el presente pliego técnico se establecen los requisitos y exigencias que deben cumplir las ofertas presentadas y que garantizarán asegurar la calidad del servicio. Para ello, las empresas ofertantes deberán estar dotadas de sistemas compatibles con los sistemas de producción y emisión de CRTVE detallados en el apartado técnico.

## 2 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación del servicio de subtitulado para personas con discapacidad auditiva en programas grabados en lengua catalana, para emitir en la Comunidad Autónoma de Cataluña.

Cada programa que se subtitule se definirá como ENTREGABLE. Se valorará cada ENTREGABLE en base a su duración.

## 3 Distribución

| Lote  | Descripción                                          | Nº horas estimadas |
|-------|------------------------------------------------------|--------------------|
| Único | Subtitulado de Programas Grabados en lengua catalana | 210                |

- El lote incluye programas grabados de todo tipo: películas, series, documentales, dibujos animados, musicales, religiosos, etc.

#### **4 Requerimientos técnicos y de calidad**

El ofertante deberá cumplir los siguientes requerimientos técnicos:

- Que sus sistemas de subtitulado sean compatibles con el sistema instalado en TVE, ya sea FAB Subtitler o cualquier otro sistema que CRTVE pudiera adoptar en el futuro, asumiendo el ofertante todos los gastos para obtener dicha compatibilidad, la cual debe mantener durante toda la vigencia del contrato, asumiendo que CRTVE puede actualizar o cambiar su sistema de subtitulado.
- Cumplimiento de la norma sobre subtitulado UNE 153010 o cualquiera que la sustituya y/o actualice
- Cumplimiento código de buenas prácticas del CESyA (Centro Español del Subtitulado y la Audio-descripción).

#### **Requerimientos de los servicios**

- Ausencia de errores ortográficos y sintácticos, con una tasa inferior a uno por cada 1.000 palabras.
- Entrega de los trabajos de subtitulado encargados por CRTVE en ficheros en formato **.STL** (estándar UER/EBU-3264-E) y/o en cualquier otro formato que en su momento decida utilizar CRTVE.
- Los subtítulos deberán ubicarse en la posición de la pantalla que menos afecte al contenido de la imagen. Como norma general irán en la zona inferior de la pantalla, en formato de dos líneas, respetando siempre la norma UNE 153010 o cualquiera que la sustituya y/o actualice.
- En los programas con 'faldones informativos' la/s línea/s de subtitulado se colocará/n por encima de ellos para no sobrescribirlos.

#### **5 Prestación del servicio**

Los entregables se irán solicitando según las necesidades de CRTVE, no pudiendo establecerse una periodicidad específica para las solicitudes de los mismos, ni una cantidad de programas determinada.

El plazo para la prestación del servicio de los programas grabados será el tiempo indicado por CRTVE en la herramienta de Gestión de Subtitulado (GST), o la que la sustituya en su caso, y el adjudicatario deberá entregar el pedido a CRTVE en el plazo solicitado. Los tiempos de respuesta mínimos se indican en el punto 5.2.1 de este pliego.

El adjudicatario tiene que prestar sus servicios todos los días del año, sin distinción de sábados, domingos o festivos.

## 5.1 Modalidades de prestación del servicio

---

El adjudicatario realizará en sus propias instalaciones los entregables que se le vayan solicitando. Los licitadores especificarán en su oferta cuántas horas de subtitulado de programas grabados en lengua catalana podrá admitir para su entrega en los plazos determinados, siendo el mínimo de 15 horas semanales. En caso de no especificar nada al respecto, significará que puede admitir cualquier volumen de trabajo que CRTVE pudiera entregarle.

CRTVE solicitará los entregables al adjudicatario del lote por escrito (vía correo electrónico o a través de la herramienta de Gestión de Subtitulado), a través de la/s persona/s asignada/s por CRTVE a tal fin, que será/n la/s única/s autorizada/s para solicitar el servicio, indicando la fecha y la hora de entrega.

La empresa recibirá un soporte electrónico del programa a subtitular, mediante una página en internet.

El adjudicatario enviará fichero de subtitulado resultante del trabajo a la página web habilitada al efecto, según lo estipulado en el punto 8 de este pliego (Información Técnica).

A mes vencido, durante los 10 primeros días del mes, la empresa adjudicataria emitirá un albarán de aceptación, en el que relacionará los entregables realizados, que será validado por la Unidad de Accesibilidad de TVE.

## 5.2 Tiempo de respuesta y gestión del servicio

---

La comunicación de los entregables a realizar se gestionará a través de la herramienta que CRTVE determine (GST u otro que se establezca en cualquier momento), respetando los tiempos estipulados en este pliego.

Las entregas por parte del adjudicatario de los programas grabados deberán hacerse con una antelación mínima antes de la hora fijada para la emisión del programa según se indica a continuación.

Siempre que CRTVE haya entregado el programa con 24 horas de antelación a la hora fijada para la emisión del programa, el adjudicatario deberá entregar el subtitulado con una antelación mínima de **diez horas** antes de la hora fijada para la emisión del programa. El ofertante podrá mejorar estos plazos en su oferta. Esta mejora se valorará según se indica el punto 10 del Anexo II del Pliego de Condiciones Generales.

Si no se presentan los trabajos solicitados o estos no cuentan con la calidad establecida, se aplicarán las penalizaciones recogidas en el punto 17 del Anexo II del Pliego de Condiciones Generales.

## 6 Equipo de trabajo

Para el subtitulado, CRTVE establece para el licitador un mínimo de 3 recursos que sean técnicos expertos en subtitulado en lengua catalana.

En ningún caso se podrá realizar el trabajo utilizando sistemas automáticos de reconocimiento de voz.

Los recursos asignados al servicio por parte de las empresas licitadoras deberán disponer de la cualificación y los conocimientos profesionales requeridos por CRTVE, tal como se indica a continuación.

CRTVE realizará la evaluación de las ofertas y comprobará que los recursos propuestos por los licitadores en sus ofertas cumplen con las exigencias y requisitos requeridos para la prestación de cada servicio.

En ningún caso la alteración o modificación de los recursos destinados a estas tareas modificará o afectará a la calidad del servicio de subtitulado.

Las empresas licitadoras deberán incorporar, en sus ofertas, la siguiente documentación sobre los recursos de subtitulado con el que harán frente a los trabajos previstos a los que licitan:

- Número de recursos con el que harán frente al servicio y las características de cada uno de ellos, debiendo acreditar su cualificación académica y que cuentan con una experiencia profesional (posterior a su cualificación académica) como subtituladores de televisión en lengua catalana de un mínimo de un año.

El adjudicatario tendrá que garantizar la estabilidad del servicio y la composición de su equipo. En caso de alteración, por causa de fuerza mayor, el nuevo equipo deberá someterse a los requisitos del presente pliego.

Se significa que las labores de subtitulado se realizarán en las instalaciones del adjudicatario, que deberá emplear sus propios recursos técnicos y humanos para realizar el subtitulado correspondiente de los programas encargados, así como para efectuar el envío del fichero resultante a la página Web preparada al efecto.

## **7 Niveles de calidad**

El no cumplimiento de los baremos de calidad que se establecen en el presente pliego, en cuanto a retardo, densidad, porcentaje de aciertos y cualquier otro indicado en este pliego, conllevará las penalizaciones estipuladas en el punto 17 del anexo II del Pliego de Condiciones Generales.

El adjudicatario podrá ser requerido por CRTVE a emitir un informe de calidad de cualquier programa. Estos informes deberán estar realizados por una empresa externa al adjudicatario, sin relación alguna con el mismo, y que tenga un reconocimiento y prestigio que avale su capacidad para confeccionar este tipo de informes.

## **8 Información técnica**

### **8.1 Subtitulado**

CRTVE trabaja con subtítulos en formato .STL. Por tanto, los ficheros de subtitulado deben entregarse en este formato (definido por la UER/EBU en la nota técnica 3264 – Subtitling Data Exchange Format) y ser compatibles al 100% con la suite de producción de subtítulos ‘FAB Subtiter’.

En caso de que CRTVE decida cambiar el sistema de subtitulado, el adjudicatario se compromete a asumir la entrega de los trabajos en el/los nuevo/s formato/s.

## **8.2 Conexiones**

---

Si fuera necesario, CRTVE facilitará a cada adjudicatario un acceso VPN (Virtual Private Network) consistente en software de conexión y sus credenciales asociadas. Este software proporciona una conexión segura entre la sede del adjudicatario y CRTVE, permitiendo:

- Acceso al Sistema de Gestión de Subtitulado (GST u otro previsto al efecto por CRTVE).
- Para enviar el subtitulado de cada programa, el adjudicatario deberá conectarse a la página web habilitada al efecto por CRTVE.

La instalación y mantenimiento del software, hardware y medios de conexión corre a cargo de la empresa adjudicataria, que velará por su funcionamiento correcto y su utilización exclusiva para los fines que se le encomiendan.

## **8.3 Entrega de trabajos**

---

Los entregables se depositarán en la página Web habilitada al efecto. De manera excepcional, ante una urgencia del servicio, se podrán utilizar otros sistemas, que deberán ser expresamente autorizados por la Unidad de Accesibilidad.

Los datos de conexión serán facilitados a la empresa adjudicataria a través del/de los coordinador/es de CRTVE.

## **8.4 Manejo y envío de programas digitalizados**

---

El adjudicatario tratará los archivos entregados por CRTVE con absoluta confidencialidad, no pudiendo utilizarlos para ningún otro fin que el trabajo encargado y comprometiéndose a su destrucción o borrado después de la entrega y aceptación del mismo por parte de CRTVE.

Una vez aceptado y emitido el trabajo, el adjudicatario se compromete a la eliminación completa de los archivos digitalizados.

## **8.5 Formulario de oferta**

---

En el Anexo 1 se muestra un formulario de datos mínimos de la oferta técnica, que deberán rellenar las empresas que acudan a la oferta de este Pliego.

# **9 Coordinación con CRTVE**

El adjudicatario nombrará un Responsable del Servicio dentro de su equipo, que será el Coordinador. Este Coordinador será el interlocutor único con el personal de CRTVE para la coordinación y priorización de tareas.

Algunas de las actividades que realizará el coordinador serán las siguientes:

- Planificación y asignación de tareas
- Supervisión de actividades
- Supervisión del cumplimiento de los trabajos
- Gestión de prioridades
- Mejora de las bases de datos de conocimiento
- Optimización de procesos
- Asistencia a las reuniones de coordinación
- Elaboración de informes en base a métricas que permitan medir el rendimiento, la efectividad y la calidad del servicio.

---

## 9.1 Gestión del servicio

---

Para el trabajo diario, las empresas adjudicatarias recibirán, a través de la herramienta de la Unidad de Accesibilidad denominada “GST” (o la que en su momento utilice o determine CRTVE), las solicitudes de los trabajos encomendados.

Asimismo, el adjudicatario usará exclusivamente el sistema indicado por CRTVE para remitir los albaranes mensuales en los que se recojan los trabajos realizados a lo largo de cada mes. Los albaranes tendrán el formato indicado en el Anexo 2.

## 10 Soporte técnico

La empresa adjudicataria deberá contar con soporte técnico en sus instalaciones con el fin de poder solventar cualquier incidencia que pudiera surgir.

El licitador deberá señalar en su oferta el número de técnicos de mantenimiento con el que contará.

Para los recursos técnicos que se pretendan incorporar al servicio de soporte, se solicita (como requisito indispensable) al licitador que, de forma innominada, acredite la experiencia de los mismos en el mantenimiento de equipos de subtitulado y redes de comunicaciones, ofimática y mantenimiento de equipos técnicos.

## 11 Formato de las ofertas

Las ofertas deberán presentarse exclusivamente en idioma castellano, no admitiéndose las presentadas en ningún otro idioma.

Las ofertas deberán tener la estructura que se indica a continuación.

Propuesta técnica:

- Relación de instalaciones, medios técnicos y perfiles técnicos disponibles.
- Compromiso de calidad del servicio.
- Tiempos de respuesta para la aceptación y ejecución de los servicios y/o máximo de programas. Estos plazos pueden ser mejorados en la oferta.
- Organización del trabajo y sistema de aseguramiento de la calidad del servicio.
- Cumplimiento y mejoras de las especificaciones técnicas requeridas.
- Certificados de calidad, premios y menciones.

La oferta constará de la correspondiente documentación descriptiva de las características del equipo que prestará el servicio de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

## ANEXO 1

### Formulario de requisitos técnicos

| EMPRESA | Experiencia empresarial | Formación de los perfiles | Tiempo de respuesta | Certificados 2020/2021 | Contratación discapacitados | Certificados Calidad/Premios | Estabilidad en el empleo | Observaciones |
|---------|-------------------------|---------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------|
|         |                         |                           |                     |                        |                             |                              |                          |               |
|         |                         |                           |                     |                        |                             |                              |                          |               |
|         |                         |                           |                     |                        |                             |                              |                          |               |
|         |                         |                           |                     |                        |                             |                              |                          |               |
|         |                         |                           |                     |                        |                             |                              |                          |               |

## ANEXO 2

### Modelo de albarán

|                         |    |                     |          |
|-------------------------|----|---------------------|----------|
| Datos de la empresa     |    |                     |          |
| Nombre, NIF, domicilio  |    |                     |          |
| Teléfono, logotipo, etc |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
| Nº PEDIDO:              |    |                     |          |
| PERIODO:                |    |                     |          |
| Nº ALBARÁN:             |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
| LOTE FACTURADO          |    |                     |          |
| FECHA:                  | ID | PROGRAMA:           | MINUTOS: |
|                         |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
|                         |    |                     |          |
|                         |    | TOTAL MINUTOS:      | 0        |
|                         |    | TOTAL HORAS:        | 0        |
|                         |    | €/HORA:             | 0,00 €   |
|                         |    | IMPORTE TOTAL:      | 0,00 €   |
|                         |    | IVA (21 %):         | 0,00 €   |
|                         |    | TOTAL IVA INCLUIDO: | 0,00 €   |