

Especificaciones técnicas

SUBTITULADO EN DIRECTO EN LENGUA CATALANA

rtve

1 Introducción

La Ley 13/2022 de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual, establece la obligación de ofrecer en las emisiones de los canales de televisión el servicio de subtítulo. Para CRTVE esta ley exige que el 90% de la programación de cada canal esté subtítuloada.

El objetivo de esta contratación es atender las exigencias que marca la ley, dando continuidad a los servicios de subtítuloado en directo en lengua catalana que ya se vienen realizando en CRTVE, para la Comunidad Autónoma de Cataluña.

Los exigentes requerimientos de esta Ley, obligan a CRTVE a emplear recursos externos para cumplir con estos servicios por la imposibilidad de contar con recursos humanos y/o técnicos internos para dar cumplimiento a las necesidades.

En las presentes Especificaciones Técnicas se establecen los requisitos y exigencias que deben cumplir las ofertas que se presenten, para garantizar la calidad del servicio.

La empresa ofertante deberá estar dotada 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 subtítuloado en directo en lengua catalana.

El adjudicatario dará soporte al sistema con sus propios recursos técnicos y humanos durante toda la duración del contrato.

Cada programa a subtítuloar se definirá como ENTREGABLE. Se evaluará cada ENTREGABLE en base a su duración en minutos.

3 Descripción de los requerimientos técnicos y de calidad

3.1 Características principales del sistema

El ofertante deberá cumplir los siguientes requerimientos técnicos, teniendo en cuenta que el incumplimiento de cualquiera de ellos será motivo de exclusión:

- Que sus sistemas de subtítuloado 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 y/o formato de subtítuloado.
- Cumplimiento de la norma sobre subtítuloado UNE 153010 o cualquiera que la sustituya y/o actualice, así como del código de buenas prácticas del CESyA (Centro Español del Subtítuloado y la Audiodescripción).
- El proveedor entregará a CRTVE los archivos de subtítuloado sincronizados y corregidos para posibles redifusiones del programa. Estos archivos se entregarán en un plazo de 10 horas como máximo tras

finalizar la emisión del programa en directo. El ofertante podrá mejorar estos plazos en su oferta. Esta mejora se valorará según se indica en la cláusula 11º del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

- El adjudicatario deberá generar, a petición de CRTVE, y con la posibilidad de acotar por fechas, un archivo con la relación de programas subtítulos en directo en el que figure el nombre del programa, código de emisión, fecha de emisión y duración. CRTVE podrá definir otros datos, según las necesidades, que el proveedor deberá incluir en el informe.
- El proveedor deberá disponer de un sistema de alarma que notifique de forma inmediata cualquier incidencia que se produzca durante el subtítulo de un programa para su rápida subsanación.

CRTVE realizará una prueba técnica a las empresas licitadoras para confirmar que cumplen con estos requerimientos técnicos mínimos exigidos y, en caso contrario, elevará a la mesa de contratación un informe debidamente motivado en el que se solicitará la desestimación técnica de la misma.

3.2 Requerimientos de los servicios

- Nivel de aciertos superior al 96% en el subtítulo de programas en directo.
- El retardo de aparición de los subtítulos en la TDT será como máximo de 10 segundos con respecto a la señal sonora de televisión.
- CRTVE proporcionará un acceso al audio de las emisiones sin retardo. Para acceder a este sistema el adjudicatario deberá instalar y asumir los costes relacionados con la instalación del equipamiento y software necesario.
- La densidad de subtítulo deberá ser superior al 80% de todo lo hablado en el programa.
- Los subtítulos tendrán un tiempo de permanencia en pantalla mínimo de 1 segundo y máximo de 7 segundos.
- Los subtítulos deberán ubicarse en la posición de la pantalla que menos afecte al contenido de la imagen. Como norma general irán centrados 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’ las líneas de subtítulo se colocarán por encima de ellos, para no sobrescribirlos.

4 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.

El adjudicatario deberá contar con recursos disponibles para prestar sus servicios durante las 24 horas de todos los días del año, sin distinción de sábados, domingos o festivos.

El volumen de trabajo máximo es el que se indica en el Pliego de cláusulas administrativas particulares, no habiendo un mínimo específico ni para el total del contrato ni para cada día. Por otra parte, la duración de los programas no tendrá que ser fija, pudiendo variar según las necesidades de programación de CRTVE. También es

posible que algunos de los programas elegidos no se emitan en alguna ocasión, debido a las necesidades de programación mencionadas anteriormente. Los programas a emitir podrán ir variando según los intereses de CRTVE. El adjudicatario deberá contemplar la posibilidad de que se solapen trabajos en diferentes cadenas (simultaneidad) o que se emita un mismo trabajo en diferentes cadenas.

En caso de demanda o sanción de cualquier tipo (ya sea de carácter económico, administrativo o jurídico), el adjudicatario será el único responsable de los trabajos realizados por su empresa en cada programa, quedando RTVE exonerada de cualquier tipo de responsabilidad.

4.1 Modelo de Prestación del Servicio

El ofertante debe indicar en su oferta el número de programas que podrá llevar a cabo en directo de forma coincidente o solapada con otros programas/canales, siendo el mínimo de dos trabajos simultáneos. Todos los trabajos se efectuarán en las instalaciones del adjudicatario.

El licitador deberá ser capaz de subtitular, en dos canales simultáneamente, y con contenidos diferentes, un mínimo de 6 horas al día.

Aunque las cifras mínimas indicadas anteriormente son exigibles al adjudicatario, no hay compromiso por parte de RTVE para alcanzar este mínimo en ningún momento.

Adicionalmente a la previsión de programas a subtitular, se podrán solicitar trabajos por escrito a través de la persona o personas asignadas por CRTVE, que serán los únicos autorizados a solicitar el servicio, indicando la fecha y la hora de realización del programa en directo. En el caso de no conocerse en el momento del encargo la hora exacta del programa, se comunicará de forma orientativa.

Una vez finalizado cada trabajo de subtitulado en directo, la empresa suministrará a RTVE el archivo "log-emitado" resultante de la subtitulación en directo, previamente sincronizado, revisado y corregidos los errores, indicando en el nombre: cadena, fecha y hora de emisión y nombre del programa. El envío se realizará según las especificaciones recogidas en el apartado Información Técnica.

A mes vencido, durante los diez primeros días del mes siguiente, la empresa adjudicataria emitirá un albarán de aceptación de todos los trabajos realizados, que será verificado por CRTVE. El albarán tendrá el formato que se especifica en el Anexo 1.

4.2 Tiempo de respuesta y gestión del servicio

Los programas a subtitular en directo se comunicarán a la empresa adjudicataria con una **antelación mínima de 1 hora, tanto en días laborables, como festivos**. El ofertante podrá mejorar estos plazos en su oferta. Esta mejora se valorará según se indica en la cláusula 11º del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

En el caso de no conocerse la hora exacta del trabajo en el momento del encargo, se comunicará una hora de forma orientativa. En casos de urgencia, se podrá solicitar el servicio vía telefónica.

Si no se puede efectuar el subtitulado en la emisión de un programa por causas imputables a la empresa adjudicataria, se aplicarán las penalizaciones recogidas en la cláusula 18ª del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

5 Niveles de calidad

El adjudicatario deberá cumplir con aquellos estándares de calidad establecidos que recojan aspectos tanto cuantitativos como cualitativos propios de la lengua catalana.

El adjudicatario remitirá **semanalmente** informes externos de calidad de, al menos, el 10% de los programas realizados, con preferencia de aquellos programas emitidos en horarios de mayor audiencia y con una duración superior a 30 minutos, y específicamente los que CRTVE solicite en cada momento.

Los informes evaluarán el nivel de aciertos, la densidad y el retardo del subtulado de aquellos programas que seleccione RTVE. El coste del informe será a cargo del adjudicatario.

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. Los licitadores podrán ofertar un incremento del porcentaje de informes semanales. Esta mejora se valorará según se indica en la cláusula 11ª del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

6 Información técnica

El subtulado deberá efectuarse en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

El licitador explicará en su oferta, de manera clara y detallada, las características técnicas del servicio que puede ofrecer.

CRTVE trabaja con subtítulos en formato .STL. Los ficheros de subtulado 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 Subtitler', o aquella que CRTVE determine durante el contrato, siendo por cuenta del adjudicatario los costes de adaptación.

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

6.1 Conexiones

CRTVE facilitará al adjudicatario un acceso VPN (Virtual Private Network) consistente en software de conexión y 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).
- Conexiones a los automatismos de Subtitulado en directo.
- Uso del protocolo de conexión con el integrador que RTVE establezca y que podrá variar a lo largo del periodo del contrato sin coste para RTVE. El adjudicatario asumirá los costes de cualquier cambio de protocolo.

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.

El formato de comunicación de los sistemas del adjudicatario con los sistemas de CRTVE, será el que determine CRTVE y podrá cambiar si fuera necesario.

6.2 Entrega de trabajos

Los entregables se entregarán como defina el coordinador de CRTVE, de entre estas alternativas:

- Herramienta de Gestión del Subtitulado.
- Correo electrónico.
- Transferencia de ficheros FTP.
- Otros: 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 se facilitarán a la empresa adjudicataria a través de los coordinadores de CRTVE.

6.3 Equipos en las instalaciones de CRTVE

Cada equipo del adjudicatario instalado en las dependencias de CRTVE debe poseer:

- Licencia actualizada del sistema operativo que esté utilizando.
- Sistema operativo que posea un sistema vigente de actualizaciones de seguridad.
- Gestión de actualizaciones de seguridad aplicables al menos una vez al mes.
- Software antivirus con licencia vigente y actualizado periódicamente, no menos de una vez por semana.
- Repuestos necesarios, como un equipo de reserva sin conectar, pero preparado, para su sustitución en caso de avería de hardware.
- CRTVE dispondrá de un usuario de acceso al equipo por si fuera necesario que los técnicos realicen alguna actuación por algún problema de funcionamiento.

Las averías de hardware y/o software del adjudicatario deberán ser cubiertas en cualquier caso por la propia empresa adjudicataria y a la máxima celeridad posible. No se podrán justificar retrasos o fallos en la entrega por este motivo.

CRTVE se reserva el derecho de auditar los equipos de los adjudicatarios presentes en sus instalaciones con el fin de verificar el cumplimiento de estos apartados y, sobre todo, la seguridad informática. Aun así, la responsabilidad de la gestión de las licencias, así como los gastos derivados de ellas son responsabilidad exclusiva del adjudicatario.

6.4 Líneas de comunicaciones

Para el envío de los archivos de subtitulado, el adjudicatario se encargará de contratar un servicio de conexión a Internet que utilizará para sus envíos mediante conexión segura. La Unidad de Accesibilidad indicará al adjudicatario en qué repositorio debe dejar esos archivos.

Es necesario que el servicio contratado disponga de una conexión a internet con una velocidad de transferencia simétrica de 300 Mbps como mínimo.

En ningún caso se podrá utilizar ningún servicio de CRTVE para el envío y recepción telemáticos de los trabajos.

7 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 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.

7.1 Gestión del servicio

Para el trabajo diario, la empresa adjudicataria recibirá, a través de la herramienta de la Unidad de Accesibilidad, "GST" (o la que en su momento utilice o determine CRTVE), las solicitudes de los trabajos encomendados.

Asimismo, el adjudicatario usará exclusivamente la herramienta indicada por CRTVE para remitir los albaranes mensuales en los que se recojan los trabajos realizados a lo largo de cada mes. En el Anexo 1 de este Pliego Técnico se muestra el modelo de albarán que debe utilizarse.

8 Soporte técnico

La empresa adjudicataria deberá contar con soporte técnico para solventar cualquier incidencia que pudiera surgir, tanto durante la preparación de la conexión, como durante la emisión en directo de los programas.

9 Propiedad intelectual

El adjudicatario no podrá utilizar los trabajos efectuados para CRTVE para ningún fin, incluidos concursos audiovisuales, salvo acuerdo previo con CRTVE, y en la forma en que CRTVE estime conveniente en cada caso.

CRTVE se reserva el derecho exclusivo de la comercialización de los trabajos efectuados por el proveedor de los servicios, producidos conforme a este pliego, no pudiendo la empresa proveedora del servicio comercializar el material subtulado con terceros, en ningún caso.

10 Formato de las ofertas

Las ofertas deberán ser presentadas en castellano, y tendrán necesariamente la siguiente estructura, describiendo todos los apartados de forma concreta, sin excluir ningún punto, afectando a su puntuación técnica en caso de incumplimiento de algún apartado:

- Lote/lotes sobre el/los que efectúa la oferta.
- Relación de instalaciones y medios técnicos.
- Explicación clara y detallada de las características técnicas del servicio que se ofrece.
- Perfiles técnicos ofertados para la ejecución del servicio.
- Compromiso de calidad del servicio.
- Tiempos de preaviso para la aceptación y ejecución de los servicios y máximo de horas de subtulado de programas en horario coincidente. Estos tiempos pueden ser mejorados en la oferta.
- Tiempo máximo de entrega de los archivos sincronizados y corregidos. Puede ser mejorado en la oferta.
- Organización del trabajo y sistema de aseguramiento de la calidad del servicio.
- Cumplimiento y mejoras de las especificaciones técnicas requeridas.

