

Especificaciones técnicas

SUBTITULADO EN DIRECTO EN LENGUA CASTELLANA



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 subtitulado. Para CRTVE esta ley exige que el 90% de la programación de cada canal esté subtitulada.

El objetivo de esta contratación es atender las exigencias que marca la ley, dando continuidad a los servicios de subtitulado en directo que ya se vienen realizando en CRTVE.

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 subtitulado en directo en lengua castellana.

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

Cada programa a subtitular 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:

- 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, así como del código de buenas prácticas del CESyA (Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción).

3.2 Requerimientos de los servicios

- Nivel de aciertos superior al 96% en los programas subtítulados 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 subtitulado 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 subtitulado 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 tres 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 tres trabajos simultáneos. Todos los trabajos se efectuarán en las instalaciones del adjudicatario.

El licitador deberá ser capaz de subtitular un mínimo de 40 horas al día en tres canales simultáneamente, siendo 23 horas las mínimas a subtitular en el canal TDP (Teledeporte).

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

Cada pedido concreto, se solicitará por escrito a través de la persona o personas asignadas por CRTVE a tal fin, 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.

Los expertos deberán llegar al lugar de trabajo con la antelación suficiente para poder preparar el programa que se vaya a llevar a cabo.

Una vez finalizado cada trabajo de subtitulado en directo, la empresa suministrará a RTVE el archivo “log-emitido” resultante de la subtitulación en directo, previamente 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 la antelación mínima indicada en la tabla siguiente:

Tiempo mínimo de preaviso	
Laborables y festivos	1 hora

El ofertante podrá mejorar estos plazos en su oferta. Esta mejora se valorará según se indica en la cláusula 11ª 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.

Para la realización del subtitulado de los programas en directo será imprescindible que el adjudicatario esté preparado para conectarse al sistema de emisión al menos 10 minutos antes de entrar al aire.

5. Equipo de trabajo

Se establece para el licitador un mínimo de 6 recursos que sean técnicos expertos en rehablado o estenotipistas.

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 más adelante.

CRTVE realizará la evaluación de las ofertas y comprobará antes de la formalización del contrato, 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. En caso de alteración inevitable, el nuevo equipo deberá cumplir con los requisitos del presente pliego, lo que deberá comunicarse y acreditar documentalmente a CRTVE, antes de que el nuevo recurso empiece a prestar el servicio.

En el caso de que RTVE comunique al adjudicatario, a través del coordinador, que el servicio no se presta adecuadamente, la empresa adjudicataria adoptará las medidas necesarias, incluida, en su caso, la sustitución del personal designado para la ejecución del servicio. En todo momento el servicio se debe prestar en los términos definidos en este pliego

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

- Numero de recursos y características de cada uno de ellos. Deben acreditar que dichos recursos cuentan con una experiencia mínima de un año en la realización de subtitulado en directo para televisión con rehablado o estenotipia, adjuntando su propia certificación para cada uno de ellos, indicando que ha realizado trabajos de subtitulado en directo durante al menos un año en la empresa. La experiencia acreditada deberá ser posterior a la obtención de la titulación académica.

- Cualificación académica requerida (cualquiera de ellas):
 - Formación Profesional de Grado Superior “Audiodescripción y subtitulación”
 - Graduado en traducción audiovisual.
 - Máster en traducción audiovisual.

6. Niveles de calidad

El adjudicatario deberá cumplir con aquellos estándares de calidad establecidos que recojan aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, incluyendo criterios de rigor y precisión lingüística, así como parámetros sociolingüísticos propios de la lengua española.

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 de signado y el retardo del signado 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.

7. Información técnica

El subtitulado 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 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 subtítulos, el adjudicatario se compromete a asumir la entrega de los trabajos en el/los nuevo/s formato/s.

7.1 Conexiones

CRTVE facilitará a cada 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.

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.

7.2 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 Soporte Técnico de Accesibilidad.

Los datos de conexión se facilitarán a la empresa adjudicataria a través de los coordinadores de CRTVE.

7.3 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.

7.4 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.

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.

8. 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.

8.1 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.

9. Soporte técnico

La empresa adjudicataria deberá contar con soporte técnico en sus instalaciones desde una hora antes del comienzo de los programas hasta la finalización de los mismos, con el fin de poder solventar cualquier incidencia que pudiera surgir, tanto durante la preparación de la conexión, como durante la emisión en directo de los programas.

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

Para los recursos técnicos que se pretendan incorporar al servicio de soporte, se solicita 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.

10. 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 signado con terceros, en ningún caso.

11. 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 sobre el que efectúa la oferta.

- Relación de instalaciones y medios técnicos.
- Perfiles técnicos ofertados para la ejecución del servicio.
- Compromiso de calidad del servicio.
- Tiempos de respuesta para la aceptación y ejecución de los servicios y/o máximo de programas en horario coincidente, según proceda. 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.

12. Requisitos mínimos de ciberseguridad para el acceso remoto a los sistemas de RTVE

El adjudicatario deberá implantar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar que cualquier acceso remoto a los sistemas, redes o aplicaciones de RTVE se realiza conforme a los principios de seguridad de la información, garantizando en todo momento la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de las actuaciones realizadas.

Como mínimo, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

1. **Identificación individual de usuarios.** Todos los accesos deberán realizarse mediante credenciales nominativas e intransferibles, quedando expresamente prohibido el uso de cuentas genéricas, compartidas o utilizadas por más de una persona, salvo aquellos casos excepcionales previamente autorizados por RTVE y debidamente justificados por limitaciones técnicas.
2. **Autenticación.** Los mecanismos de autenticación deberán cumplir los requisitos de seguridad establecidos por RTVE, pudiendo exigirse autenticación multifactor (MFA) cuando la criticidad del acceso así lo requiera.
3. **Trazabilidad.** El adjudicatario deberá garantizar la trazabilidad completa de todos los accesos realizados, permitiendo identificar, al menos:
 - Usuario que realiza el acceso.
 - Fecha y hora de inicio y fin de la sesión.
 - Dirección IP de origen.
 - Sistemas o servicios accedidos.
 - Actuaciones realizadas cuando técnicamente resulte posible.
4. **Conservación de registros.** Los registros de auditoría deberán conservarse durante el periodo legal o el que establezca RTVE para este tipo de servicios y deberán estar disponibles ante cualquier incidente de seguridad, investigación interna o requerimiento de auditoría.
5. **Disponibilidad de evidencias.** El adjudicatario deberá facilitar a RTVE, sin demora injustificada, toda la información necesaria para identificar al usuario que haya realizado cualquier acceso o actuación sobre los sistemas objeto del contrato cuando sea requerida por motivos de seguridad, auditoría o cumplimiento normativo.
6. **Restricción de origen.** Siempre que técnicamente sea posible, los accesos deberán realizarse exclusivamente desde direcciones IP públicas previamente comunicadas y autorizadas por RTVE. Cualquier modificación de dichas direcciones deberá notificarse previamente para su validación.
7. **Principio de mínimo privilegio.** Los usuarios dispondrán únicamente de los permisos imprescindibles para el desempeño de sus funciones, evitando privilegios innecesarios o permanentes.
8. **Gestión de credenciales.** El adjudicatario establecerá procedimientos para el alta, modificación y baja inmediata de usuarios cuando cambien sus funciones, finalicen su relación con la empresa o dejen de prestar servicio para RTVE.
9. **Protección de credenciales.** Las credenciales de acceso tendrán carácter personal e intransferible. El adjudicatario adoptará las medidas necesarias para impedir su cesión, reutilización o uso compartido.

10. **Cumplimiento normativo.** El adjudicatario deberá cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos personales, seguridad de la información y aquellas políticas de seguridad que RTVE establezca para los accesos a sus sistemas.
11. **Notificación de incidentes.** El adjudicatario comunicará a RTVE cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a los sistemas o servicios objeto del contrato tan pronto como tenga conocimiento del mismo, colaborando en su investigación y resolución.
12. **Derecho de auditoría.** RTVE podrá solicitar evidencias del cumplimiento de los presentes requisitos y verificar, mediante auditorías o revisiones documentales, que las medidas de seguridad exigidas se mantienen durante toda la vigencia del contrato.

En aquellos supuestos en los que, por razones técnicas debidamente justificadas, no sea posible cumplir alguno de los requisitos anteriores (por ejemplo, el uso de una sesión única gestionada por una plataforma técnica del adjudicatario), éste deberá implantar medidas compensatorias equivalentes que garanticen un nivel de seguridad y trazabilidad suficiente. Dichas medidas deberán ser previamente aceptadas por RTVE.

ANEXO 1

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 €