

Especificaciones técnicas

**SUBTITULADO EN LENGUA CATALANA DE PROGRAMAS
GRABADOS EN LENGUA CATALANA**



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 lengua catalana de programas grabados en lengua catalana** 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 lengua catalana de programas grabados en catalán**.

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

3.2 Requerimientos de los servicios

El sistema utilizado por el adjudicatario, tiene que disponer de las características siguientes:

- 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 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), así como el "Código de Buenas Prácticas del CESyA".
- 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, 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.

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 CRTVE exonerada de cualquier tipo de responsabilidad.

4.1 Modelo 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 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.

4.2 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 11 del Pliego de Cláusulas administrativas particulares.

Si no se presentan los trabajos solicitados o estos no cuentan con la calidad establecida, se aplicarán las penalizaciones recogidas en el punto 18 del Pliego de Cláusulas administrativas particulares.

5. 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:

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

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.

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 catalana**.

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 18 del Pliego de Cláusulas administrativas particulares.

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.

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.

7.1 Subtitulado

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 Subtitler'.

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.

7.2 Conexiones

Si fuera necesario, 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 el acceso al Sistema de Gestión de Subtitulado (GST u otro).

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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 Digitalización y envío de programas digitalizados

El adjudicatario tratará los archivos que envíe a sus instalaciones 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.

Los archivos digitalizados por el adjudicatario han de incluir en la imagen el código de tiempos en el formato hh:mm:ss:ff (horas:minutos:segundos:cuadros) en tipografía blanca sobre una cartela negra situada en la parte superior de la pantalla, ocupando no menos del 20% de la imagen.

Se incluirá un texto o logotipos que identifiquen inequívocamente que esa copia es para uso exclusivo del subtitulado para CRTVE, por ejemplo el texto "ACCESIBILIDAD RTVE". En caso de ser necesario, el programa deberá ser digitalizado por el equipo del adjudicatario.

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

7.6 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.

7.7 Formulario de oferta

En el Anexo 1 de este pliego se muestra un formulario de datos mínimos de la oferta técnica, que deberán rellenar las empresas que presenten oferta a esta licitación.

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 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.

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 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.

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 CRTVE y debidamente justificados por limitaciones técnicas.
2. **Autenticación.** Los mecanismos de autenticación deberán cumplir los requisitos de seguridad establecidos por CRTVE, 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 CRTVE 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 CRTVE, 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 CRTVE. 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 CRTVE.
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 CRTVE establezca para los accesos a sus sistemas.

11. **Notificación de incidentes.** El adjudicatario comunicará a CRTVE 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.** CRTVE 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 CRTVE.

Página 11 de 11