



**TeleMadrid**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO  
DE SUBTITULADO EN TELEVISIÓN PARA PERSONAS  
SORDAS, SORDOCIEGAS Y CON DISCAPACIDAD  
AUDITIVA**

**DIRECCIÓN DE INFORMATIVOS  
2019**



## **SERVICIOS DE SUBTITULADO PARA PERSONAS SORDAS Y CON DISCAPACIDAD AUDITIVA PARA PROGRAMAS EN DIRECTO Y PROGRAMAS EN SEMIDIRECTO.**

### **1.- OBJETO**

El objeto del presente pliego es el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, en su disposición transitoria quinta, que regula los servicios de apoyo para las personas con discapacidad, a través de la contratación de un servicio de subtitulado para personas sordas y con discapacidad auditiva.

El objeto de contratación son los programas en directo y semidirecto que se emiten en Telemadrid y en LaOtra.

### **2.- SUBTITULADO PROGRAMAS EN DIRECTO Y SEMIDIRECTO**

#### **2.1.- Minutos de subtitulado de contratación fija**

La programación en directo de RTVM incluye el programa de referencia informativa de la cadena, Telenoticias en sus 2 ediciones diarias, y a las dos ediciones diarias de Deportes y El Tiempo.

Este apartado incluye programas de corte informativo como un magazine informativo matinal (Buenos Días Madrid), programa magazine de media mañana (120 minutos) y un magazine vespertino (Madrid Directo).

El número de minutos fijos anuales a subtitular es el siguiente:

<b>SUBTITULADO MINUTOS FIJOS</b>	
<b>ANUAL</b>	<b>CINCO AÑOS</b>
<b>196.820</b>	<b>984.100</b>



## **2.2.- Minutos de subtítulo de contratación variable**

La programación variable contiene programas de corte magazine (De Todo Corazón, Aquí hay madroño). Incluye asimismo programas nocturnos como debates. Esta enumeración es meramente orientativa en cuanto a los contenidos a subtítular.

Se calculan los siguientes minutos anuales variables:

<b>SUBTITULADO MINUTOS VARIABLES</b>	
<b>ANUAL</b>	<b>CINCO AÑOS</b>
<b>60.060</b>	<b>300.300</b>

## **3.- ALCANCE DEL SERVICIO:**

### **Subtitulado en directo**

El servicio se prestará de lunes a domingo. Incluye el subtítulo de los programas de producción en directo ennumerados en el punto 2.1, así como los programas que RTVM determine del punto 2.2, producidos en nuestras instalaciones o fuera de ellas, así como programas en semidirecto o falso directo. Para el objeto de esta convocatoria se tratarán como programas en directo.

El comienzo de la emisión de la programación de los minutos fijos comienza en la actualidad a las 7:00 h de la mañana, con finalización variable en función de los programas a subtítular en el prime time, en general a las 22:40 h de lunes a viernes. Los fines de semana la producción gira en torno a los programas informativos, en la franja del al mediodía y tarde. Los programas se emiten todos los días del año, incluidos festivos. La subtitulación de programas puede coincidir simultáneamente en las dos cadenas de RTVM (Telemadrid y LaOtra).

No obstante, en cualquier momento la programación habitual puede verse alterada por programas Especiales de los Servicios Informativos que será necesario subtítular en directo.

RTVM se reserva el derecho de modificar el horario de emisión de sus programas y a modificar el título y/o el contenido de los mismos sin que por ello se vea alterado el servicio de subtítulo, ateniéndose en todo caso al número de minutos a subtítular anuales.



Si por razones de programación RTVM no consumiera los minutos fijos de subtitulado, éstos se acumularían en una bolsa para su utilización en futuros programas.

## **4.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO**

### **4.1.- Características generales del servicio**

Será competencia exclusiva del adjudicatario la ejecución de todos los procesos técnicos necesarios para la realización del subtitulado.

RTVM, no facilitará equipamiento técnico y humano alguno, salvo para lo establecido en el punto 4.2 del presente PTC. Tanto el equipamiento técnico como el personal serán por cuenta del adjudicatario.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso del material que le entreguen RTVM o las empresas que RTVM determine más que para las operaciones propias del objeto del presente pliego. En consecuencia, no podrá usar, ceder ni transferir bajo ningún concepto, copias totales o parciales de dicho material, ni del que resulte del proceso de subtitulado, para otro fin que el del presente pliego, asumiendo la exclusiva responsabilidad que el incumplimiento de esta obligación produzca frente a los titulares de la propiedad industrial de la producción audiovisual y frente a terceros.

### **4.2.- Puesta a disposición de software por parte de RTVM**

La empresa adjudicataria tiene que provisionar los equipos pc necesarios para la prestación del servicio con las siguientes características:

- Los equipos deben disponer de los sistemas operativos (Microsoft Windows 7 o Microsoft Windows 10), con el objetivo de cumplir con los requerimientos de seguridad de RTVM, dispondrán de un antivirus de puesto y se alojarán en un segmento de red (VLAN) para garantizar la calidad y disponibilidad del servicio.
- RTVM, instalará y configurará el software de Newsroom en los puestos del proveedor de servicios, actualmente la versión Avid News 5.2.2.6.



#### **4.2.1.- Puesta a disposición de material escrito o audiovisual para su subtitulación**

En los casos en los que sea posible, RTVM pondrá a disposición del adjudicatario el material previamente elaborado (textos de las noticias, guiones, escaletas) con una antelación de entre 120 y 5 minutos antes del inicio del programa, debiéndose realizar el resto del trabajo “en tiempo real”.

No obstante, por circunstancias de la producción, no siempre será posible entregar material elaborado previamente por lo que se podrá utilizar la técnica OVERSPEAKING. No habrá dos programas seguidos bajo esta última modalidad, pero de esta modalidad si es posible pasar a un siguiente programa en directo con material previamente elaborado.

#### **4.2.2.-Entrega del texto subtitulado por el adjudicatario**

La puesta a disposición del material subtitulado se realizará en tiempo real, de forma simultánea a la emisión del programa. En cualquier caso el retardo máximo entre la locución y el texto subtitulado no podrá superar un intervalo de 9 segundos.

El sistema de subtitulado mediante el cual preste el servicio el Adjudicatario debe ser capaz de comunicarse en tiempo real con el sistema de subtitulado de RTVM compuesto por 2 servidores con software FAB Broadcast V 8.95.

Una vez terminado el programa en directo la EA estará obligada, en ese mismo momento, a entregar el fichero que contengan los subtítulos de dicho programa, para facilitar la redifusión del programa en otros canales. Deberá entregar a RTVM subtitulado, sincronizado con la emisión en directo, en formato digital compatible para ser lanzado por Teletexto, conforme a los criterios sobre formatos “.stl” de archivos e intercambio de datos especificados por la European Broadcasting Union en lo referente al servicio de Teletexto (“Technical reference 3264-E”, titulada “Specification of the EBU Subtitling data exchange format”). Adicionalmente se entregará un fichero en formato txt o xml con la misma estructura que el



anteriormente mencionado debidamente identificado en cuanto al programa al que corresponde.

Si durante la duración del contrato RTVM introdujera cambios en la equipación técnica necesaria para la transmisión del servicio de Teletexto, se podrá establecer, de común acuerdo con la empresa adjudicataria, un plazo de adaptación de tres meses a la nueva tecnología, o bien podrá procederse a la resolución del contrato, sin que ésta decisión genere derecho alguno para la empresa adjudicataria.

## 5.- GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El subtulado de programas en directo, dirigido a personas con discapacidad auditiva deberá mantener una adecuada adaptación de los diálogos, la sincronización de la locución con el texto subtitulado, y en todo caso deberá seguir las recomendaciones de la norma **AENOR UNE 153010:2012** “Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva.”.

Se solicita:

- Nivel de aciertos superior al 96% en los programas subtitulados en directo.
- El retardo de aparición de los subtítulos en la TDT será como máximo de 9 segundos con respecto a la señal sonora de televisión.

En la propuesta deben detallarse todos los aspectos significativos en lo que a la prestación del servicio de subtitulado para sordos, incluyendo respuesta a los siguientes puntos y toda la información adicional que los oferentes consideren pertinente:

- Tipo/s de versión de subtítulos ofrecido/s (mayor o menor literalidad, adaptación para personas con dificultades de lectura, etc.).
- Tipos y descripción de los controles de calidad efectuados sobre los subtítulos.



## Personal

### Coordinación

La Empresa adjudicataria queda obligada a nombrar un coordinador o responsable del servicio para recibir las indicaciones de RTVM para la adecuada ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el presente Pliego y será el responsable y el único interlocutor de la empresa adjudicataria con RTVM para la realización del servicio.

El coordinador del contrato habrá de ser un profesional con la debida capacidad y experiencia. El personal puesto a disposición del servicio deberá contar con la titulación y/o experiencia necesaria para el adecuado desempeño del trabajo.

Al comienzo del servicio se establecerá un protocolo donde se identificará a las personas responsables del servicio por parte de RTVM y del Adjudicatario, así como los flujos de solicitudes, comunicación de incidencias etc.

Con el fin de hacer un seguimiento del servicio, de su calidad y estudiar posibles mejoras, los representantes de la empresa adjudicataria y los de RTVM se reunirán, de forma periódica, una vez al mes y extraordinariamente siempre que las circunstancias lo requieran. Asimismo en esta reunión se verificarán los minutos realizados el mes anterior, previo a la facturación de los mismos.

## 6.- NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

Para la evaluación de la calidad del servicio se establecen los siguientes indicadores:

### **Índice de disponibilidad del servicio.**

Cuantifica el tiempo de disponibilidad del servicio de subtitulado.

Su cálculo se realizara a partir de los tiempos de indisponibilidad registrados, aplicando la siguiente formula:

$$ID(\%) = (1 - T_i / T) 100 (\%)$$

donde:

Ti es el tiempo durante el cual el servicio no ha estado disponible en el periodo de observación (1 mes).

T es el tiempo de prestación del servicio planificado para el periodo de observación (1 mes).



El índice de disponibilidad requerido deberá ser superior al 99,80%.

### **Índice de calidad del servicio.**

Cuantificará la calidad del servicio en términos de precisión y retardo de los subtítulos mediante el siguiente indicador:

$$IC = FP + FR$$

Donde: FP es el número de programas con un índice de precisión inferior al 96%.

FR es el número de programas con un retardo de subtítulos superior a 9 segundos.

### Precisión

RTVM se reserva el derecho de evaluar la precisión de los subtítulos entregados en aquellos programas que estime oportuno según el modelo NER contenido en la norma AENOR UNE 153010:2012.

### Retardo

RTVM se reserva el derecho de medir el retardo de los subtítulos entregados en aquellos programas que estime oportuno según lo especificado en la norma AENOR UNE 153010:2012.

## **7.- PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO**

El tiempo máximo para la implantación del servicio es de 30 días naturales desde la firma del contrato. Los ofertantes deberán presentar un plan de implantación, conteniendo al menos:

- Alcance y objetivos de las fases.
- Cronograma detallado de las fases.
- Hitos responsabilidad del ofertante.
- Hitos responsabilidad de RTVM.
- Documentación generada.

## **8.- PENALIZACIONES**

La empresa adjudicataria se compromete a mantener toda la operatividad de los equipos y medios empleados en la ejecución del servicio, quedando obligada a





verificar continuamente el correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones dispuestos para el servicio.

En caso de interrupción del servicio, la empresa adjudicataria, procederá a restablecerlo en el periodo de tiempo más corto posible, debiendo mantener puntualmente informado a la persona designada por RTVM. Ello obligará a la E.A. a disponer del personal y los equipos necesarios de reserva, con los que garantizar la ejecución de los trabajos objetos de contrato, aplicándose las penalizaciones correspondientes en el supuesto de impedir la emisión de los programas con su correspondiente subtítulo.

En caso de incumplimiento de los niveles de calidad de servicio ofertados se podrán aplicar las siguientes penalizaciones.

### **Penalización por incumplimiento del plazo de implantación del servicio.**

RTVM se reserva el derecho de aplicar una penalización del 0,1% sobre la facturación del primer mes por cada día natural de retraso sobre el plazo de implantación especificado, siempre y cuando la responsabilidad sea del Adjudicatario.

Transcurrido un mes desde la implantación efectiva del servicio las penalizaciones aplicables serán las siguientes:

### **Penalización por falta de disponibilidad del servicio.**

RTVM podrá aplicar una penalización por falta de disponibilidad del servicio cuando ID sea inferior al 99,80% de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalización D \%} = 100\% - \text{ID\%}$$

Por ejemplo un ID=99,6% implicaría una penalización de un 0,4% sobre la facturación del mes en el que se produzca el incumplimiento.

### **Penalización por falta de calidad del servicio.**

RTVM podrá aplicar una penalización por falta de calidad del servicio cuando encuentre que el IC sea superior a 2 de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalización C \%} = \text{IC} \times 10$$



Por ejemplo un IC=4 implicaría una penalización de un 0,4% sobre la facturación del mes en el que se produzca el incumplimiento.

El total de la penalización mensual aplicable después del primer mes desde la implantación del servicio será Penalización T % = Penalización D % + Penalización C % con un límite del 5%.

## 9.- MEJORAS

Descripción, en caso de existir, de cuantas mejoras o aspectos no contemplados anteriormente sean relevantes:

- Asesoramiento (normativa legal, subtitulado en directo, calidad subtitulado, etc.)
- Software de control de calidad de los ficheros de subtítulos.