



TeleMadrid

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

**DIRECCIÓN DE INFORMATIVOS
2019**



LOTE 1

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:

SUBTITULADO MINUTOS FIJOS	
ANUAL	CINCO AÑOS
196.820	984.100



2.2.- Minutos de subtitulado 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 subtitular.

Se calculan los siguientes minutos anuales variables:

SUBTITULADO MINUTOS VARIABLES	
ANUAL	CINCO AÑOS
60.060	300.300

3.- ALCANCE DEL SERVICIO:

Subtitulado en directo

El servicio se prestará de lunes a domingo. Incluye el subtitulado 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 subtitular 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 subtitular 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 subtitulado, ateniéndose en todo caso al número de minutos a subtitular 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 subtulado por el adjudicatario

La puesta a disposición del material subtulado 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 subtulado no podrá superar un intervalo de 9 segundos.

El sistema de subtulado mediante el cual preste el servicio el Adjudicatario debe ser capaz de comunicarse en tiempo real con el sistema de subtulado 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 subtulado, 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 subtitulado 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 cumplir 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:

T_i 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, subtítulo en directo, calidad subtítulo, etc.)
- Software de control de calidad de los ficheros de subtítulos.



LOTE 2

SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN PARA TELEVISIÓN EN LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA

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 interpretación en lengua de signos española (en adelante ILSE) para personas sordas, sordociegas y con discapacidad auditiva para programas informativos que se emiten en directo.

2.- SERVICIO DE INTERPRETACIÓN EN LENGUA DE SIGNOS

El servicio previsto incluye una serie de minutos anuales fijos y otra serie de minutos variables.

2.1.- Minutos ILSE de contratación fija

El servicio de interpretación en lengua de signos española se ocupará del programa de referencia informativa de la cadena, TELENOTICIAS, en sus 2 ediciones diarias, incluyendo también las dos ediciones diarias de DEPORTES y EL TIEMPO, a continuación y en la misma franja horaria.

El número de minutos fijos anuales previstos para interpretar es el siguiente:

LENGUA DE SIGNOS MINUTOS FIJOS	
ANUAL	CINCO AÑOS
54.600	273.000

2.2.- Minutos ILSE de contratación variable

Los minutos de contratación variable serán para eventos y Especiales Informativos que se programarán con la mayor antelación posible. No obstante, se requerirá al adjudicatario que disponga de un sistema de alerta para la puesta en marcha de un

servicio sobrevenido por su carácter de actualidad informativa y no previsible que sea necesario interpretar.

LENGUA DE SIGNOS MINUTOS VARIABLES	
ANUAL	CINCO AÑOS
4.800	24.000

3.- ALCANCE DEL SERVICIO:

3. 1.- Interpretación en Lengua de Signos española en directo

El servicio se prestará de lunes a domingo, festivos incluidos. El servicio comprende la interpretación de los programas de producción en directo ennumerados en el punto 2.1, así como los programas que RTVM determine del punto 2.2, tanto para su emisión en televisión como en la web de RTVM.

Los programas con servicio ILSE pueden emitirse en simulcast (emisión en paralelo en otra cadena de RTVM) coincidiendo con la emisión en directo de los programas de referencia, así como pueden ser grabados para emitirse posteriormente de acuerdo a los criterios de programación que RTVM fije en cada momento. Aún en el caso de que por razones de programación no pudiesen ser emitidos en directo ni en diferido, podrán emitirse en directo o en diferido en la Web de RTVM.

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

Recae por cuenta del adjudicatario proponer la antelación con la que el servicio deberá ser preparado diariamente, así como la configuración en cuanto al número de intérpretes que requiera el servicio en cada franja.

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 interpretación, ateniéndose en todo caso al número de horas a interpretar anuales.



3.2.- Interpretación en Lengua de Signos española en programas grabados

Excepcionalmente, y con cargo a las horas variables, se podrá solicitar el servicio ILSE para algún programa grabado previamente.

3.3.- Composición de la imagen

RTVM se reserva el derecho de componer la imagen que incluye ILSE, en cuanto a inserción del servicio de lengua de signos en la imagen, ubicación, tamaño del intérprete y color del fondo. No obstante, se compromete a que el resultado favorezca el visionado con el objetivo de la accesibilidad.

3.4.- Subtitulado para personas con discapacidad auditiva

Aunque el programa incluya el servicio ILSE, RTVM también subtitulará el directo. RTVM velará para que los subtítulos puedan convivir con los programas interpretados en directo.

4.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Características generales del servicio

Será competencia exclusiva del adjudicatario la preparación y ejecución de la interpretación.

RTVM, no facilitará equipamiento técnico y humano alguno, salvo para lo establecido en el punto 4.1.1 y 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 signado, 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.



4.1.1.- Ubicación para la prestación del servicio

RTVM pondrá a disposición del adjudicatario un habitáculo dotado con los siguientes elementos:

- Croma de TV, iluminado, con la posición para el signado en TV
- Cámara de TV para la captación del intérprete y el signado
- Monitor de referencia para comprobar la posición y el espacio ocupado en el plano
- Intercom para comunicación con el exterior
- Mesas y sillas

En este espacio se genera la señal que sale a control central de RTVM y a continuidad.

El encendido y apagado del habitáculo depende del adjudicatario. No obstante, se habilitarán fórmulas para el reporte de incidencias con los medios técnicos puestos a disposición.

4.2.- Puesta a disposición de ordenador y software por parte de RTVM

RTVM proporcionará un equipo pc para la prestación del servicio con las siguientes características:

- EquipoPc con Microsoft Windows 7
- Software de Newsroom, actualmente la versión Avid News 5.2.2.6.

4.2.1.- Puesta a disposición de material escrito o audiovisual para su interpretación en lengua de signos

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”.

4.2.2.-Entrega del servicio

La puesta a disposición de la interpretación en lengua de signos se realizará en tiempo real (en directo), de forma simultánea a la emisión del programa.



4.3.- Presencia de los intérpretes

Dada la importancia de la presencia de los intérpretes que prestan el servicio en la imagen que se emite, el adjudicatario velará por la correcta apariencia de los mismos, de acuerdo a los usos del sector (recogidos en la Guía de buenas prácticas para la incorporación de la lengua de signos en televisión, apartado 6.3.2, editada por CNSE y LNSE).

5.- GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La interpretación en lengua de signos en directo, dirigida a personas con discapacidad auditiva deberá mantener una adecuada transmisión del discurso original, en un tiempo adecuado para complementar las imágenes que aparecen en pantalla y con una terminología y estilo apropiado.

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

- Tipos y descripción de los controles de calidad efectuados sobre la calidad de la interpretación.
- Propuestas para la mejora en la interpretación de los contenidos informativos y de deportes.

5.1 Seguimiento número de horas efectivas

Para el seguimiento y control del número de horas efectivamente realizadas, RTVM dispone de una herramienta propia de seguimiento que servirá de base para la facturación mensual.

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. Este Encargado

El personal puesto a disposición del servicio deberá contar con la titulación y/o experiencia necesaria para el adecuado desempeño del trabajo, siendo la titulación mínima requerida el título de Técnico superior en Interpretación de Lengua de Signos Española.

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 ILSE.

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%.



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. Asimismo verificara que el servicio se realiza sin complicaciones y que la planificación y asistencia del equipo se cumple de acuerdo a sus previsiones.

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 ILSE.

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:

Penalización D % = 100% - 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.

9.- MEJORAS

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

- Asesoramiento (calidad interpretación, protocolos para la interpretación de noticias de actualidad, material complementario para accesibilidad web, etc.)