

## 京都市京セラ美術館展覧会等に係る電子チケット販売業務仕様書

### 1 業務名称

京都市京セラ美術館展覧会等に係る電子チケット販売業務

### 2 契約期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

### 3 目的

京都市京セラ美術館（以下「当館」という。）の来館者の利便性の向上と運営の効率化，販売データの蓄積を目的として電子チケットシステムを構築する。

### 4 委託料及び取扱い手数料

- (1) 本委託業務に係る経費（運用・更新，保守等）については，電子チケット売上手数料で支払うことを想定しているが，開発・導入費用については，「A開発・導入費用は別途支払うパターン」と「B開発・導入費用も含めて電子チケット売上手数料で支払うパターン」の2通りを想定している。提案内容により，本市がいずれかのパターンを選択するので，どちらにも対応可能とすること。ただし，本件に係る予算が成立しないときは，選定は無効とする。
- (2) 開発・導入費用について，本市が支払う場合については，5,000千円を上限とする。
- (3) 当館は，AXESS JAPAN社のPOSシステム，入退場ゲート及びハンディ端末が連動したシステム（以下「チケット販売システム」という。）を導入し，館内での売上管理，集計及び入退場管理を行っている。  
電子チケットシステムと当館チケット販売システムとの連携にあたり，1枚につき22円（税込）のトランザクションフィーが発生するため，その費用は電子チケット販売事業者が負担すること。
- (4) 当館では，本市主催のほか，外部主催者による展覧会，有料又は無料のイベント（以下「展覧会等」という。）の開催を予定しているため，電子チケットシステム売上手数料は，電子チケットを利用した各主催者から支払うものとする。

### 5 基本情報

- (1) 対象利用者
  - ア システム管理端末  
当館職員10名
  - イ 来館者数等

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	令和 2 年度
総数（人）	905,437	656,154	1,402,958	1,177,797	383,377
開館日数（日）	316	315	318	313	189
主催展開催日数	172	112	66	59	189
共催展開催日数	188	206	398	260	0
貸館会場使用日数	279	289	301	294	68

※平成 29 年度～平成 31 年度は美術館再整備中のため、来館者データなし。

※利用者動向（来館者アンケート調査（平成 25 年 3 月）より）

利用者の約 7 割を女性が占める。年齢傾向は、50 歳代が最も多く、次いで 20 歳代、40 歳代、60 歳代となる。居住地区としては、京都市内の方が 3 割弱で最も多く、大阪府や兵庫県からの来館者も多い。

## （2）展覧会数

ア コレクションルーム（常設展）

通年開催（季節ごとに年 4 回の展示替えを実施）

イ 企画展

1 年あたり 8 展覧会程度（同時に最大 3 展覧会を開催）

## （3）展覧会料金

ア コレクションルーム（常設）観覧料

区分	観覧料（一人につき）		
	個人		団体
	市内	市外	
一般	520 円	730 円	620 円
小学校の児童、中学校及び高等学校の生徒並びに高等専門学校の学生	0 円	300 円	200 円

※オンラインでコレクションルームチケットを販売する場合は市外一般（730 円）、市外小中高生等（300 円）の 2 種を想定

イ 企画展

企画展の料金は、各展覧会で設定

## （4）オンライン予約を想定した無料イベント実施数

5 回／月×12 箇月程度 ※月により異なる。

## 6 業務内容

### （1）電子チケットシステムの構築

当館ウェブサイトからのリンクによりチケットが購入できるシステムを構築すること。また、美術館からの依頼に応じて、受託事業者側で即時に修正・更新す

る管理体制を構築すること。

#### ア 一般ユーザ画面の作成

日本語版・英語版のページの表示設定を可能とし、美術館ウェブサイトが日本語以外で表示されている場合は、遷移先となる購入画面も、自動的に英語版のページが表示されるようにすること。

英語版ページは、提供する日本語原稿及び展覧会等情報（英訳済み）を元に英訳すること。デザインは、美術館ウェブサイトと親和性を持たせたデザインを提案するものとし、事前に当館と調整・確認を得て決定すること。

#### イ 観覧券及び日時指定券の販売

(ア) 通常の観覧券のほか、展覧会等に応じて最低30分ごとに上限枚数を設定した日時指定券を発行できるようにすること。日時指定券は無料とし、「観覧券のみの購入」、「日時指定券のみの購入」及び「日時指定券と観覧券のセットでの購入」を可能とすること。

(イ) 日時指定券の利用有無及び上限枚数の設定は、展覧会ごとに設定変更が簡易にできるようにすること。

(ウ) 美術館が発行するクーポンコード等の管理番号を入力することで、無料又は割引された価格でチケットが購入可能とすること。

#### ウ 電子チケットシステムの運用保守

利用開始後から契約期間終了までの間、本市と連携し、本システムを安定かつ安全に運用するために必要な体制を構築し、運用保守業務を実施すること。

#### エ サーバー間の連携

電子チケットシステムのサーバとチケット販売システムの管理サーバとを、専用回線（IP-VPN）によるダイレクト接続又はファイアウォールを用いたクラウドサーバー間で、本仕様書の実現に必要な連携を行うこと。

#### オ 販売情報の連携及び管理画面の作成

販売情報は、チケット販売システムと速やかに連携するとともに、当館チケット販売システムにおいて販売状況などの確認が可能な管理画面を作成すること。

#### カ アクセス解析

訪問数を調べるページビュー機能、アクセス経路を解析する機能、パソコンからのアクセスかスマートフォンやiPadなどのタブレット端末からのアクセスなのかを分析する機能を持ち、本市が解析状況を確認可能とするか、又は、受託者から同等の情報が受けられるようにすること。

#### キ システムの拡張性

##### (ア) 拡張性

将来的に取扱うデータ量やページ数の増加、新たな機能が追加されること

を想定し、拡張が容易となるよう設計すること。

(イ) 上位互換性

本システムで使用する OS やソフトウェアのバージョンアップがあった場合でも、その影響が小さくなるよう設計すること。

(ウ) システム中立性

システム更改時において、円滑にデータ移行ができるよう、システムで管理するデータを汎用的なデータ形式で出力できるようにすること。

ク システムの使用環境

使用環境について、導入当初は、次のクライアント要件をサポートすることとし、レイアウトやデザインの崩れが生じないこと。また、以後もソフトウェア等もアップデートに対応し、一般的な環境で使用できるように留意すること。

イントラネットパソコン	OS は, Microsoft Windows 10 以上とし, Internet Explorer 11 以上で動作すること。また, HTTPS は, TLS1.2 で利用できること。
利用者のパソコン, スマートフォン等	OS は, Microsoft Windows 10 以上, OS X El Capitan 以降の macOS, Android 4.4 以上, iOS 10.3 以上をサポートすることとし, 本システム構築時点において, 主要なブラウザ (Internet Explorer, Microsoft Edge, Apple Safari, Google Chrome) の最新版で動作すること。また, 利用者のブラウザに対して新たなプラグイン等のインストールを求めるアプリケーションは使用しないこと。

ケ ソフトウェア要件

(ア) 修正プログラムやバージョンアップの提供等, 開発元のサポートがある信頼性の高い製品を使用すること。

(イ) システム構築時点において, 安全性及び安定性を確認した最新バージョンを導入すること。

コ テスト要件

本システムについて, 単体テスト, 結合テスト, 総合テストなど, 必要と考えられるテストとその手法をテスト計画書として取りまとめ, 本市の承認を得たうえで, テストを実施すること。また, テスト結果報告書を本市の承認のうえ, 提出すること。

サ その他

電子チケットシステムを運用開始するために必要な業務は、全て本業務に含めるものとする。

## (2) 電子チケットシステムの構築

### ア バーコード情報の連携

別紙2「チケット販売システム概要」を参照し、当館「チケット販売システム」の入退場ゲート及びハンディ端末で利用可能なバーコードを電子チケットに掲載すること。また、「日時指定券のみの購入」の場合は、バーコードを印刷しないことを可能とすること。

なお、チケット購入後すぐにゲート利用が可能となるようAPI連携などによりリアルタイムでシステムと連携すること。

連携に必要なシステム開発は、本業務に含めることし、本市がチケット販売システムの保守を委託するAccess Japan株式会社と仕様の調整を行うこと。

### イ チケット券種

(ア) 販売する券種は、展覧会等ごとで最大30種類までのチケットの登録ができること。

(イ) 多様なセット券の設定ができること。(例：観覧券+イベントセット券)

(ウ) 美術館で同時開催をしている複数の展覧会等チケットを1回の決済処理で同時に購入可能であること。

(エ) 券種ごとに有効期間(会期、予約時間等)の設定が可能で、有効期間外の電子チケットは、当館ゲートで使用不可の読み取りが可能であること。

(オ) 予め設定したスケジュールに応じて、販売開始や終了、販売価格(前売価格から当日価格等)等が、自動的に変更・反映されること。

(カ) 数量を指定したチケットの販売が可能であること。

(キ) 販売情報の設定、修正が、電子チケットシステムに即時に反映されること。

(ク) 設定や変更が、事前にテストサイト等で表示画面の確認ができること。

(ケ) 購入状況と利用状況の管理を行うことができ、災害等により急遽閉館する場合に返金処理すべきユーザーの特定と処理が可能であること。

### ウ 無料チケット

(ア) 無料チケット(講演会、ギャラリートーク他、各種無料のイベント用)の発行が可能であること。

(イ) 展覧会等別、配布先別に発券上限枚数の管理が可能な無料チケットを準備できること。また、それぞれ払出数と使用数の管理が可能であること。

(ウ) 展覧会等別、配布先別などカテゴリー別に、発券上限枚数の設定・管理が可能なクーポンコードを発行し、オンラインでもクーポンコードの入力により無料や割引購入が可能であること。また着券数、発行数から利用率の算出

が可能であること。

### (3) 電子チケットの販売

#### ア チケット購入の利便性

- ・チケット販売画面に、購入時や使用時における注意事項等を表示すること。
- ・購入者が、専用のアプリケーションをダウンロードすることなく購入可能であること。
- ・バーコードはブラウザ表示又はメール表示とし、いずれかの表示形式において一般的な家庭用プリンタで簡易にA4・1枚印刷でき、当館ゲートシステムで読み取り可能なものとする。

#### イ 購入者データの取得

- ・販売時に、入力必須の項目（購入者の氏名、郵便番号、電話番号、メールアドレス など）と任意入力（住所、生年月日、性別（男性、女性、その他、回答しない）など）の設定が可能とすること。
- ・管理画面において、できる限り上記入力項目による販売実績の集計を可能とすること。

#### ウ キャンセル対応、予約日時の変更

- ・災害等により急遽閉館する場合など、オンラインチケット購入者へのチケットのキャンセル手続き・払い戻しが必要となる場合は、本市と調整し、応募事業者により対応すること。
- ・チケット購入後に購入者の都合によるキャンセル及び払戻しは、原則不可とするが、予約日時の変更については、システム上で変更可能なものとするよう検討すること。

### (4) 決済処理

#### ア 決済手段の利便性

- ・購入者のチケット購入に係る支払方法は、クレジットカード決済を必須とし、その他の方法（キャリア決済等）で決済可能な場合は提案書に記載すること。
- ・購入者がクレジットカード等による支払いを完了後、支払完了の旨を通知すること。

#### イ 売上金の収納体制

「7 売上金の収納」記載の業務の実施に必要な体制を構築すること。

### (5) 情報セキュリティ対策

#### ア ユーザ認証

本システム管理画面を確認できる美術館スタッフについて、ユーザごとにIDを発行し、ユーザID及びパスワードによる認証を行うこと。

#### イ 権限制御

ユーザの担当する業務及び役割等によって、ユーザごとにアクセス権限が設

定でき、ユーザのアクセス権限に応じ、利用可能な機能の制御が行えること。  
 なお、詳細なアクセス権限については、本市と協議のうえ、決定する。

<想定しているユーザ>

ユーザ区分	権 限
システム管理者 (美術館スタッフ)	緊急時のシステム情報の変更，ユーザの登録・変更・削除，レポート出力，販売情報の確認
美術館メンバーシップ 入会者	メンバーのログイン後，2回目以降は過去入力情報を呼び出す。

※正式には、協議のうえ設定する。

#### ウ パスワード管理

パスワードの管理については、次の要件を満たすこと。また、この他にも情報セキュリティの向上に資する対策があれば提案すること。

- (ア) パスワードは、英字（大文字・小文字）、数字、記号を組み合わせた8文字以上の文字列とし、いずれかの文字種を含まない文字列や8文字未満の文字列はパスワードに設定できないこと。
- (イ) パスワードは、ユーザ自身が任意のタイミングで変更できること。
- (ウ) パスワードを不正利用されないよう、ハッシュ化の技術を用いて保管するなど、適切に管理すること。

#### エ 通信

- (ア) EU の一般データ保護規則（GDPR）に対応した処置を講ずること。
- (イ) 一般ユーザ画面で公開する全てのページについて、SSL/TLS により暗号化すること。
- (ウ) 暗号化に必要なサーバ証明書の取得に係る経費については、受託者が負担すること。

#### オ ログの取得

- (ア) システムトラブル等の際の検証のため、必要な操作ログを取得すること。
- (イ) 取得したログは1年間保存し、必要に応じ調査、分析が可能とすること。

#### カ データのバックアップ及び復元

- (ア) 定期的にシステム及びデータのバックアップを取得し、システム及びデータの復旧を可能とすること。
- (イ) 障害発生時等に、速やかにシステム及びデータを復旧できるよう機能を設計するとともに、復旧手順等を備えること。

#### キ 不正プログラム対策

- (ア) サーバには，ウイルス対策ソフトを導入すること。
- (イ) ウイルス対策ソフトは，常に最新のバージョンを利用すること。
- (ウ) ウイルス対策ソフトの定義ファイルが更新された場合は，速やかに適用すること。

#### ク 脆弱性対策

- (ア) 導入するソフトウェアについては，修正プログラムやバージョンアップの提供等，開発元のサポートがある信頼性の高い製品を利用すること。
- (イ) OS やソフトウェアに脆弱性が発見された場合は，システムへの影響，重要性等を検証のうえ，速やかに修正プログラムを適用すること。
- (ウ) 修正プログラムの適用状況を美術館に報告すること。

### (6) システム運用

#### ア 運用サポート体制

- (ア) 本システムの管理，運用を円滑に行うため，運用業務の統括者，電話及び電子メールによる連絡窓口を有した運用体制を整備すること。なお，システム障害時など本市から販売停止を指示した際は，即座に販売を停止できるようにすること。
  - (イ) 開館時間中に障害が発生した場合，電話対応によるサポート対応ができること。  
なお，開館時間は，イベント開催等で変動する場合がある。
  - (ウ) 販売サイトにおける購入時の操作方法や操作中の不明点及びトラブルに対する対応は，受託事業者にて行うこと。
  - (エ) 災害等などにより休館し，電子チケットの払い戻しが必要になった場合には，受託事業者にて返金対応を行うこと。
  - (オ) 運用体制，連絡体制を明確にした運用体制図を作成し，提出すること。また，運用体制に変更があった場合は，速やかに運用体制図を更新し，提出すること。
  - (カ) 本システムの稼働時間は，24 時間，365 日とする。
  - (キ) 本システムの稼働状況，アクセス状況，リソース状況等について定期的に確認すること。
  - (ク) メンテナンス等のため，本システムを停止する必要がある場合は，影響を最小限とするよう利用者数の少ない日時で設定の上，事前に本市に連絡すること。
- #### イ 手順書等の整備
- (ア) 本システムの管理，運用を円滑に行うため，運用手順書を作成し，提出すること。



(イ) 本システムにおいて障害等が発生した場合に、速やかに初動対応や保守担当者への連絡等が行えるよう、夜間、休日を含む緊急時の連絡先等を含めた緊急時対応手順書を作成すること。

#### ウ 障害対応

(ア) 障害の連絡を受けた又は障害の発生を確認した場合は、速やかに必要な措置を取ることに。

(イ) 障害が復旧した場合は、速やかに障害の発生状況、原因、対応等を記載した報告書を作成し提出すること。また、同様の障害が発生することを防ぐ是正措置、予防措置を実施すること。

(ウ) 障害が発生した場合には、受託者は、チケット販売システムと連携する各システムの構築及び各保守運用事業者と連携のうえ、速やかに復旧できるように、必要な対応を行うこと。

#### エ ソフトウェア保守

(ア) ソフトウェアに係る修正プログラムが公開された場合は、本システムへの影響、重要性等を検証のうえ、速やかに修正プログラムを適用すること。

(イ) レイアウトの変更等、本システムの軽微な変更、修正は、保守の範囲として対応すること。

なお、軽微な変更、修正の範囲については、本市と協議のうえ、決定する。

(ウ) システム上の瑕疵とみられる不具合の修正は、保守の範囲として対応すること。

### (7) 実施体制等

#### ア 実施体制

(ア) 本業務を確実に履行できる体制を設けること。

(イ) 本業務の実施に当たっては、受託者においてプロジェクトマネージャを設置し、プロジェクトの進行管理を行うこと。

(ウ) プロジェクトマネージャは、オンラインチケットシステム構築経験が豊富なスタッフを配置し、一般ユーザの使いやすさと運用者側の使いやすさに応じた提案ができるスタッフを配置すること。

(エ) システム準備期間中の本市との窓口はプロジェクトマネージャが行うこと。

#### イ 管理方法

(ア) 本業務の作業開始に当たり、契約後速やかにプロジェクト実施計画書を作成して提出し、本市の承認を得ること。また、本委託期間中にプロジェクト実施計画書で定めた事項に変更があった場合は、速やかに変更の連絡を行い、本市の承認を得ること。

(イ) プロジェクト実施計画書に従い本業務の作業管理（進捗管理、変更管理等）を行うこと。

- (ウ) 作業中に生じる問題整理やその解決に向けて適切な課題管理を行うこと。
- (エ) 会議を実施した場合、会議後 1 週間以内に議事録を作成し、提出すること。

#### ウ 作業場所等

- (ア) 作業場所及び開発環境等必要な機材については、受託者において用意すること。
- (イ) 本市が承認した作業場所以外で業務を行わないこと。

## 7 売上金の収納

### (1) 売上金の収納

- ア 当館では、本市主催のほか、外部主催者による展覧会等を実施しているため、売上金は、展覧会等ごとに各主催者へ収納すること。
- イ 売上金については、各月毎に末日を締め日として集計し、翌月の末日（当該日が営業日に当たらない場合は、末日の直前の営業日とする。）までに、一括して本市があらかじめ指定する方法により支払うこと。立替金は、クレジットカードの分割払い、リボルビング払等の支払方法を問わず一括での支払いとする。
- ウ 本市主催展覧会（コレクションルーム等）の売上金は公金のため、取扱い手数料を差し引かずに収納すること。後日、取扱い手数料を本市から受託者に支払う。
  - 外部主催者による展覧会の売上金は、取扱い手数料を差し引いたうえで、指定する各主催者の口座へ振り込むこと。
- エ 売上金を振り込む際の手数料は受託者の負担とすること。
- オ 各月ごとの売上金の内訳明細及び取扱手数料の明細を入金予定日の 5 営業日前までに本市まで送付すること。

### (2) 手数料の精算

- 前月分の販売実績を基に手数料を積算し、当月第 10 営業日までに展覧会等別の内訳明細書を本市へ送付すること。または、同じ期日までに管理サイトなどにより本市が内訳明細書をダウンロードできる仕様とすること。
  - なお、外部主催者による展覧会等に係る手数料については、当該外部主催者から支払う。

### (3) 指定納付受託者の指定

- ア 電子チケット販売に係る観覧料等の納付について、決済処理を行うクレジットカード会社等を、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 231 条の 2 の 3 及び地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 157 条の 2 の規定に基づく指定納付受託者に指定する。受託事業者は、本市とクレジットカード会社等との調整が速やかに進行するよう最大限の協力をする事。

イ 決済処理を行うクレジットカード会社等が指定納付受託者として適当でないとして本市が認める場合は、決済処理を行う会社を新たに選定し、本市の同意を得ること。

## 8 納入成果物

「6 業務内容」で示すもののほか、以下の書類等を成果物として納入すること。  
なお、各提出書類の部数及び納入時期に関しては、契約時に美術館と受託者の間において協議し、定めるものとする。

納入物	内容
操作手順書、運用手順書及び緊急対応手順書	システムの操作方法(閲覧者用及びシステム管理者者用)や運用方法、障害対応を記した書類
システムテスト計画書及び結果報告書	検収前に、開発したシステムの品質を検査するために実施する試験の内容について定義したもの。
完成報告書	本業務に関わる完成報告書
システム連携図	チケット販売システムとのシステム連携フロー、また販売から収納までの流れが理解できる概要図

## 9 その他

- (1) 当館チケット販売システム構築業者と十分調整のうえ、業務を行うこと。
- (2) 本市の観覧券等デザインの利用を希望する場合には、本市が有するデータを提供する。  
なお、本データに係る著作権等は本市に帰属する。
- (3) 本仕様書に記載のない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市と協議し、その決定に従うこと。