

京都市京セラ美術館（京都市美術館）
チケット販売・入場管理システムの
構築業務に係る仕様書

令和6年4月

京都市文化市民局
美術館総務課

1 概要

(1) 件名

京都市京セラ美術館（京都市美術館）チケット販売・入場管理システムの構築業務

(2) 目的

京都市（以下「本市」という。）が管理・運営する京都市京セラ美術館（京都市美術館。以下「美術館」という。）において開催する展覧会に関し、現在、観覧料の管理、入場券の発券、入場者管理、オンラインチケット販売等を行うシステムを導入しているが、更なる来館者のサービス向上及び円滑な業務管理の実現を目的に、新たなシステムの導入を実施する。

(3) 用語の説明

用語	説明
京都市京セラ美術館（京都市美術館）	京都市が設置運営する「京都市美術館」で、ネーミングライツにより令和２年から通称を「京都市京セラ美術館」とする。
京都市文化市民局美術館総務課	京都市京セラ美術館の運営を行う京都市の担当部署の名称。
入場券	美術館で開催する展覧会場に入場するためのチケット。
前売券	展覧会の開催期間前に販売する入場券。
セット券	複数の展覧会観覧券をセットで販売するもの。
オンラインチケット	インターネット上にウェブページを開設して販売する入場券。
キャッシュレス決済	ＰＯＳレジと連携して行う、クレジットカード、電子マネー、ＱＲコード等による決済。決済代行業者及び決済端末は、本件とは別に公募のうえ決定する。
運営スタッフ	館内の案内、入場券販売、改札等の運営業務の受託事業者スタッフ。令和７年３月３１日を契約期間として、サントリーパブリシティサービス株式会社が受託。以降の受託者は公募により別途決定。
京都市京セラ美術館メンバーシップ	個人・法人による美術館会員制度。コレクションルームの無料観覧、展覧会の一部無料観覧、各種イベント招待等の優待を実施。
メンバーシップ会員管理システム	メンバーシップ会員の情報管理、会員証発行、展覧会入場管理等を行うシステム。本件とは別に当該メンバーシップ事務局により調達される。
コレクションルーム	美術館が所蔵する作品を中心とする自主企画の展覧会。常設展。通年開催（季節ごとに年間２～４回開催）
主催展及び共催展	美術館の自主企画による展覧会又は他者企画による展覧会で、数箇月の会期で実施する展覧会。企画展。 １年当たり９展覧会程度開催（同時に概ね最大３展覧会を開催）

(4) 業務の概要

ア 業務内容

美術館では、現在、チケット販売システムを導入し、窓口及びオンラインでのチケット販売、入場券の発券、展覧会入場者管理等を行っている。

現在のシステムは、令和７年１月３１日をもって契約期間が満了することから、現在のシステムとは異なる新たなシステムの導入を行う。

本件において「チケット販売システム」とは、自動釣銭機（本市所有。別紙３参照）と連携したＰＯＳシステム、入場券窓口販売時のキャッシュレス決済システム、オンラインチケット販売システムを指し、「入場管理システム」とはハンディ端末等（以下、入場チェック端末）を使用した入場管理システムを指す。これらを集計・分析の各面において、

統合的に連携可能機能を持たせることで美術館運営に不可欠な販売数、売上、入場者数等の数値管理を可能とするネットワークシステムとする。

「チケット販売システム」は、常設のコレクションルームを基本とし、企画展として開催される主催展及び共催展のチケットは、各主催者からの依頼に基づきコレクションルームの販売に準じて取り扱うものとする。

なお、現在当館で使用中の「チケット販売システム」「入場管理システム」に蓄積したデータ等については契約後、別途協議のうえ、可能な限り新たなシステムにデータ移行を行うものとする。

イ 利用者の特性

(7) 対象利用者

	利用者区分	利用者数	利用機器
1	職員	美術館職員 約25人／日（平均） 主に午前9時30分から午後6時15分まで利用	・京都市イントラネット端末
2	運営スタッフ	運営スタッフ 約20人／日（平均） 主に午前9時30分から午後6時まで利用。 ただし、不定期に実施する早朝・夜間の特別開館時は、午前9時頃から午後8時頃まで。	・POS端末 ・業務用端末

上記はシステム導入時における体制であり、将来的に人員の増減等の可能性がある。
また、入場者数は毎年変動する。

(i) 開館観覧時間

午前10時から午後6時まで

休館日は、月曜日（祝日の場合は開館。振替休館なし。）及び年末年始（12月28日から1月2日まで。）

(u) 利用場所

京都市京セラ美術館

〒606-8344 京都市左京区岡崎円勝寺町 124

(I) コレクションルーム観覧料

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

※ 京都市在住の70歳以上、障害者手帳等を提示の方及びその介護者1名は無料。

※ 京都市キャンパス文化パートナーズ制度登録の学生は100円。

※ その他の割引制度あり。また、観覧料や割引は今後変更する可能性あり。

ウ 展覧会入場者数等

年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
入場者数（人）	329,059	553,114	988,518	943,868 (速報値)	(未定)
コレクションルーム	61,790	39,431	53,674	70,420 (速報値)	(未定)
開館日数（日）	265	312	312	314	317
コレクションルーム	254	234	262	268	105
主催展開催日数(延べ)	363	280	149	179	(未定)
共催展開催日数(延べ)	0	113	448	310	151

※主催展と共催展は、いずれも年間複数開催され、複数が同時に開催する場合もある。

エ 業務の実施手順

(7) 入場券等販売業務

a 営業開始前

- ・ システムを立ち上げ販売可能となるようスタンバイする。

b POS端末を用いた対面販売

- ・ 現金による支払の場合は、入場券購入者から該当する料金を受け取り、POS端末と連携した自動釣銭機に投入する。
- ・ 自動釣銭機において自動精算し、排出されたお釣りを購入者に渡す。
- ・ クレジットカード、電子マネー等のキャッシュレスによる決済の場合は、POS端末と、別途、本市が調達するキャッシュレス決済端末を連携させ、決済を行う。クレジットカード決済の場合は、決済完了後、利用控えを交付する。
- ・ 入場券販売窓口において、各券種に合わせた情報、及び入場管理を可能とするバーコード又は二次元コード（以下「バーコード等」という。）、指定事業者のインボイス登録番号を印字した入場券を発券する。

c 営業終了後

- ・ 観覧料の集計を行った後、売上金及び釣銭を取り出す。

(4) 改札業務

- ・ 入場券販売窓口でのチケット購入者には、展示室入口に設置する入場チェック端末で入場券に印字されたバーコード等を読み取り、入場処理を行う。
- ・ 入場処理済みチケットは、再入場時に入場チェック端末で無効等を表示させることで、既に入場済みであることの確認を行うことができることとする。
- ・ 各種プレイガイド等で販売される前売券や、関係者等に配布される招待券については、各展示室の入口で入場チェック端末による読み取りが可能な入場券を配布又は引き換えることで、入場処理を行う。
- ・ オンラインチケットで発券した展覧会の入場券を入場チェック端末で読み取り、入場処理を行う。
- ・ 無料入場が可能な者（障害者手帳等を提示の本人、介護者1名、未就学児等）は、各展示室の入口で入場チェック端末による読み取りが可能な入場券を配布することで、入場処理を行う。

- ・ 本件業務における調達後に、京都市京セラ美術館メンバーシップが別途調達する会員管理システムの導入を予定している。この際、付随して導入予定のメンバーシップ会員証についても各展示室の入口に設置する入場チェック端末で読み取り、入場認証及び人数カウントを行う。
- ・ メンバーシップの会員管理システムと連携し、入場チェック端末で会員証に紐づく入場実績を読み取り、予め展覧会毎に設定された規定回数以上の無料入場ができないよう制御を行う。

(ウ) 入場券以外の販売業務

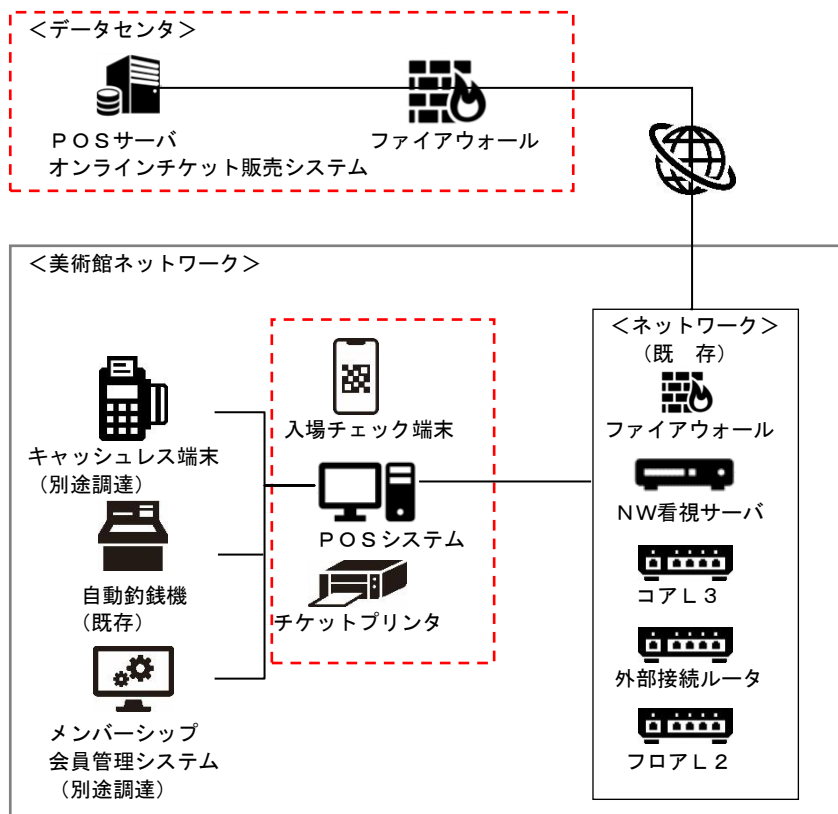
- ・ 入場券販売以外に、音声ガイドの有償貸出を行う。参考として、本市以外の業務での用途としてメンバーシップ入会・更新手続きに伴う精算を行う場合がある。

(エ) 事務作業

- ・ 美術館事務所内で、チケット販売・入場管理システムを一元管理し、入場者数や売上情報等の帳票出力を行うなど、本市の職員が当該システム全般の管理業務を行う。

(5) システムの範囲

以下の図において、赤枠点破線（ ）で囲んだ範囲とする。



ア POS システム

POS 端末を利用したシステムであり、窓口での販売機能のほか、入場券の売上状況等の販売情報をデータベース化し、これらの情報管理や売上状況等の集計処理を機械的に処理するシステム。

イ チケットプリンタ

上記の POS システムと連動し、POS 端末からの入場券発券指示により入場券に必要な項目を印字、発行するチケットプリンタ。

ウ 入場チェック端末

POS 端末から発券されるチケット及びオンラインチケットシステムから出力されるバーコードなどの情報を読み取り、入場を管理できる持ち運び可能な端末。

エ オンラインチケット販売システム

当美術館のホームページからインターネットで電子チケットを購入することができるシステム。

オ その他

- ・ キャッシュレス決済システムは、当美術館で別途調達予定とする。
- ・ 自動釣銭機は、当美術館で使用中の機器を引き続き用いる予定とする。

(6) 導入効果

ア POS システムの導入によって入場券の発券、精算、売上集計、売上分析及び券種別の入場者数一元管理を可能とし、会計処理の簡略化とミス削減を図り、事務手続の正確性及び迅速性を確保するとともに、データのリアルタイム分析を可能とする。

イ 1 枚の入場券で複数人の入場を可能とすることで、団体への円滑な対応とサービス提供を図る。

ウ オンラインでの事前チケット購入を可能とすることで、窓口販売の混雑を緩和し、待ち時間を少なくスムーズな入場を実現することで、来館者の利便性の向上を図る。

エ POS システムとオンラインチケットシステムの在庫を一元管理することでチケット販売機会の最大化を図る。

(7) 委託内容と納入成果物

ア 委託内容

(ア) システム構築

システムを開発するために必要な調査、設計、開発のすべての業務を行うこと。

また、現在使用しているシステムからの引継ぎ可能なデータの移行を円滑に行うこと。

(イ) 機器等調達

システムの構築に当たり必要となるすべての機器、ソフトウェア等を調達するとともに、調達した機器の搬入、設置、セットアップ、ソフトウェア等のインストール、動作確認等を行うこと。

(ウ) ネットワーク構築

ネットワークの配線は、本市が別途調達している既設のものを使用するものとし、本業務を受託する事業者は、ネットワークの構築に当たって、本市及び既存ネットワーク構築事業者である日本電気株式会社と十分に調整すること。

なお、既設のネットワーク以外に、システムを安定的に稼働させるために必要となるネットワークの構成がある場合については、受託事業者において提供すること。

(イ) 研修及び運用補助

職員及びスタッフがシステムを使用して円滑に業務を行うため、美術館に指導員を派遣し、本番稼働前の試行運転期間中に複数回に分けて、操作研修等の必要な研修を実施すること。

また、本番稼働開始後も一定期間、指導員を派遣して本番稼働の運用補助を行うこと。

(オ) 運用保守

システムを円滑に運用するために必要な運用保守業務を実施すること。

(カ) その他

その他、システムを稼働するために必要な業務はすべて本委託に含めるものとする。

現在使用中のシステムから新たなシステムへの移行を円滑に行うこと。

個人情報の保護については、別紙「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」を遵守すること。

イ 契約方法等

(7) 本件仕様書に基づく契約

- ・ 契約内容：システム構築、機器調達、ネットワーク構築、研修及び運用補助
- ・ 契約期間：契約締結の日から令和7年3月31日まで

(イ) 次年度以降の契約

- ・ 契約内容：運用保守等
- ・ 契約期間：令和7年4月1日から令和12年3月31日まで（予定）

ウ 納入成果物

(7) 成果物の納入とその時期

本業務のプロジェクトの各工程が完了したことによって得られる生成物、成果物及び納入時期は以下のとおりである。

ただし、納入時期については記載の時期を基本とするが、事業者決定後に随時協議するものとする。

成果物	内容	納入時期
プロジェクト実施計画書	プロジェクトの目的、実施体制、実施内容、スケジュール、管理方法等を実施計画としてまとめたもの。	プロジェクトの開始前
WBS	プロジェクトで実施する必要がある作業を細分化したもの。WBSは、作業項目の明確化とともに、スケジュール管理、工数の割出しを行うため、作業項目に、スケジュール及び工数を併せて記載したもの。	プロジェクトの開始前 (進捗に応じて随時協議)
業務フロー	チケット販売・入場管理システムを利用した業務フロー（障害時対応を含む。）。	プロジェクトの開始前
要件定義書	仕様書等の要求事項を実現するために、システムに要求される内容を整理し、技術的観点からまとめたもの。	基本設計書の作成前

成果物	内容	納入時期
基本設計書 (外部設計書)	要件定義書に記載された内容を実現するために、実装すべき機能、画面や帳票などの操作や入出力に関する事項、生成及び保管されるデータの概要など、基礎的な事項をまとめたもの。	詳細設計書 作成前
詳細設計書 (内部設計書)	基本設計書で定められた内容を実現するために、プログラムやシステムとしてそれをどう実現するかを具体的に定める。機能別の設計書や内部のプログラムの仕様など、技術的な事項をまとめたもの。	開発前
テスト計画書	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。	テスト実施前
テスト結果報告書	テスト計画書に基づき実施したテストの結果をまとめたもの。	テスト終了後
研修計画書	システムの操作方法等について、利用部門と管理部門に対して実施する研修のスケジュール、内容、方法等をまとめたもの。	研修の実施前
研修テキスト	研修に必要となるテキスト	研修の実施前
プログラム一式	仕様書に基づき開発したプログラム一式	納品時
ソースコード	OSやミドルウェアの設定ファイル及びパラメータ	納品時
機器	「5 機器等の規模及び性能の要件」のとおり。	研修の実施前
ネットワーク	ネットワーク配線は、既設のものを使用する。受託事業者においては、既設のネットワーク以外に、システムを稼働させるために必要となるネットワークの構成がある場合について、物理構成図と論理構成図、機器ごとの品名・型番、導入時期、ポートの接続状況、ソフトウェアのバージョンを分かりやすくまとめた機器詳細書を作成すること。 ただし、リモート保守を行う場合、専用回線（IP-VPN）を利用することとし、その環境については、乙が構築すること。	ネットワーク 配線工事の実 施前
ソフトウェア	「2 POSシステムの要件」及び「3 オンラインチケットシステムの要件」のとおり	研修の実施前
操作手順書及び 運用手順書	システムの操作方法（一般利用者及びシステム管理者用）や運用方法をまとめたもの	納品時
運用保守計画書	システムの運用保守の実施内容をまとめたもの	納品時
障害対応 マニュアル	障害時における復旧手順等についてまとめたもの	納品時
完成図書	上記の成果物で最終確定したもの	検収後

(イ) 納入方法

電子媒体にて成果物を各1部、印刷が可能なものは紙媒体でも1式を納品すること。

(8) 実施スケジュール

ア 納期

令和7年1月27日（月）まで

※ 本仕様を全て満たしている状態で試行運用を導入すること。

イ 試行運用開始日

令和7年1月28日（火）から

※ 現在のシステムが運用中であるため、並行してテスト運用を実施することが可能な環境を構築すること。

※ プログラムの開発及び改修が伴う場合は、運用開始までに十分なテスト期間を設けること。

ウ 研修期間

令和7年1月28日（火）から同年2月28日（金）まで

※ 期間中、複数回に分けて職員及びスタッフに対し研修を行うこと。

エ 運用補助期間

令和7年1月31日（金）から同年3月30日（日）まで

※ 期間中、美術館に指導員を派遣し、運用の補助を行うこと。

オ 運用開始日

令和7年4月1日（火）から

※ 現在のシステムからのデータ移行等を完全に終えた状態で本番運用を開始すること。

2 POSシステムの要件

別紙1 「POSシステムの要件」のとおり

3 オンラインチケットシステムの要件

別紙2 「オンラインチケットシステムの要件」のとおり

4 帳票要件

No	帳票名	要件
1	入場券	用 紙：印刷情報の視認性が高く、低コストで運用可能であること。 出 力 先：チケットプリンタ 出 力 量：約2万枚／日（最大）
2	各種帳票 ・売上総計表 ・チケットタイプ別売上総計表 ・支払方法別売上総計表 ・商品別売上総計表 ・時間別売上総計表 ・日別売上総計表 ・チケットと商品別売上総計表 ・キャンセルチケット 総計表 ・日別チケットタイプ別来場者総計表 ・延べ来場者総計表 ・チケットタイプ別延べ来場者総計表	・年月日を任意の日付指定期間で出力できること。 ・全ての帳票において展覧会単位でデータの出力を可能とすること。 ・全ての売上帳票においてPOS端末単位でデータの出力を可能とすること。 サ イ ズ：A4 媒体形式：csv、Excel 等の加工可能な形式 出力形式：データダウンロード

	・時間ごと延べ来場者 総計表 ・実来場者総計表	
--	--	--

5 機器等の規模及び性能の要件

(1) 機器等の規模要件

別紙3 「機器等の規模要件」のとおり

(2) セキュリティ要件

ア 外部サービス（クラウドサービス）を利用する場合の選定基準

- (ア) ISMAPクラウドサービスリストに登録されているサービスであること。
- (イ) (ア)以外のサービスについては、本市の外部サービス選定基準を満たすサービスであるか、別途、本市と協議しながら確認を行う。

イ アクセス制御

(ア) ユーザー認証

システムを利用する職員について、ユーザーごとに ID 及びパスワードを発行し、認証を行うこと。また、パスワードは英字（大文字・小文字）、数字、記号を含めた 10 桁以上の設定が可能であること。

(イ) 権限制御

ユーザーの担当する業務及び役割等によって、ユーザーごとにアクセス権限が設定でき、ユーザーのアクセス権限に応じ、利用可能なシステムの機能、アクセス可能なデータの範囲、実施できるデータの操作等を制限する機能を有すること。

(ウ) 不正ログインの防止

不正なアクセスを防止するためにアクセス制御が実施されていること。

ウ 通信および保存データ

取り扱う情報の重要性に応じて、適切に暗号化できること。

エ ログの取得

- (ア) システムのアクセスログ、操作履歴、閲覧履歴、障害記録等、システムの利用状況及び処理状況を把握するために必要なログ取得すること。
- (イ) 取得したログは 1 年間保存し、必要に応じ調査、分析できること。
- (ウ) 利用者の操作履歴は、オンライン処理により確認できること。

オ バックアップの取得

- (ア) システム及びデータについて、毎週決められた時点でフルバックアップを行い、1 年間保存すること及び毎日指定した時刻に差分バックアップを行い 2 週間保存すること。また、保存したバックアップにてシステム及びデータの復旧を可能とすること。
- (イ) 障害発生からの目標復旧時間（ベストエフォート）を 3 時間以内とし、速やかに復旧できるよう機能を設計するとともに、復旧手順を備えること。目標復旧時間内で復旧しない場合を想定した臨時での対応方法等を想定した業務継続方法を構築すること。

カ 不正プログラム対策

- (ア) サーバ及び端末に、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できるとともに、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、速やかに適用できること。

キ データセンター要件

気象災害等に耐えられる構造であり、日本国内にあること。日本国内以外を想定する場合は別途協議（質問期間内に書面による受付）とする。

6 運用保守要件

(1) 保守要件

- ・ 具体的な保守方法等の詳細は、事業者選定の後、導入するシステム、機器、ソフトウェア等の内容に基づき、別途協議して決定する。
- ・ この場合において、保守費用の想定は事業者選定に当たっての評価項目とするが、契約は、本システム構築後に別途締結する。

(2) ソフトウェア保守

本システム構築後に別途契約を行う次年度以降のソフトウェアの保守契約については、以下のとおりとする。

- ア システムの不具合の修正は、保守の範囲として対応すること。
- イ 障害発生時等において、ソフトウェアベンダーへの確認等が必要な場合は、受託事業者において行うこと。
- ウ 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、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。
- エ レイアウトの変更等、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、決定することとする。
- オ システムの不具合の修正は、保守の範囲として対応すること。
- カ 電話受付、オンライン、訪問等による保守を行うこと。
- キ 定期点検を実施すること。

(3) ハードウェア保守

本システム構築後に別途契約を行う次年度以降のハードウェアの保守契約については、以下のとおりとする。

- ア 受託事業者において行うこと。
- イ POS端末、チケットプリンタ、入場チェック端末、について、出張保守を設置の日から5年間行うこと。
- ウ 年2回以上定期点検を行うこと。
- エ 障害が発生した場合は、電話受付によるサポート又は出張保守を行うこと。
- オ 無償保証期間終了後の部品の交換に係る経費負担については、事前に有償範囲を本市との間で決定しておくこと。

(4) 不正プログラム対策

- ア 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。
- イ 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。
- ウ スケジューリングにより定期的にウイルススキャンを行うこと。

(5) 保守日時

システム稼働中は、土日祝日を含めた保守対応とすること。原則として休館日（毎週月曜日（祝日を除く。）。12月28日から1月2日）を除く毎日午前9時30分から午後6時

30分までとするが、臨時開館日及び早朝・夜間開館時においては都度指定する時間（午前8時30分から午後9時まで等）において対応すること。

7 テスト要件

開発及び改修が伴うシステムについて、単体テスト、統合テストを必ず行い、必要と考えられるテストとその手法とテスト計画書に取りまとめること。また、テスト結果は、テスト結果報告書として取りまとめ、本市の承認を受け提出すること。

(1) テスト計画書

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な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。

(2) テスト結果報告書

テスト終了時に、実施内容や評価結果等をテスト結果報告書として取りまとめ、本市の承認を得ること。

(3) テストデータ

テストデータは原則として乙において用意することとし、使用したテストデータはテスト結果とともに媒体で納入すること。

8 研修要件

システムを使用する職員及び運営スタッフに対して以下の研修を実施することとし、研修の実施に当たっては、研修計画書を作成のうえ、事前に本市の承認を得ること。

(1) 研修方法

研修会場に受講者を集め、操作研修を複数回行うこと。

なお、研修会場は本市で用意し、操作研修に当たって必要なテキストや試用端末等は受託事業者が用意すること。

(2) 受講者数

1回当たりの研修は、職員約10名及び運営スタッフ約20名程度とする。ただし、各回の受講者数は運営スタッフのシフトによって変動する。

(3) 研修日程

システム試行運用開始までに研修を完了することとし、研修は以下の条件で実施すること。

ア 平日において5営業日以上実施すること。

イ 受講者の入れ替えを想定し、各実施日に同内容の研修を2回以上行うこと。

(4) 研修テキスト

ア 研修に使用するテキスト及び研修シナリオは受託事業者が作成すること。

イ 研修内容については、十分に本市の担当者と打合せを行うこと。

ウ 研修内で、操作方法の実地研修を実施すること。

9 運用の要件

(1) 運用体制

ア 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。

- イ 運用体制、連絡体制を明確にした運用体制図を作成し、本市に提出すること。また、運用体制に変更があった場合は、事前に本市の承認を得たうえで運用体制図を更新し、速やかに提出すること。

(2) 作業内容

- ア システムの稼働時間は、原則として休館日（毎週月曜日（祝日を除く。）。12月28日から1月2日）を除く毎日午前9時30分から午後6時30分までとするが、早朝・夜間開館時においては都度指定する時間（午前8時30分から午後9時まで等）まで利用できること。
- イ システムの稼働時間中は、システムに関する問合せや作業依頼に対して、的確に対応すること。
- ウ システムの稼働状況、利用状況、リソース状況等について、定期的に確認すること。
- エ システムの稼働状況及び課題等について、月1回書類による報告を行うとともに、年2回以上、当館内において会議を行うこと。
- オ メンテナンス等のため、システムを停止する必要がある場合は、原則として閉館以降に作業することとし、事前に本市に確認のうえ承認を得ること。

(3) 手順書等の整備

- ア システムの管理、運用等を円滑に行うため、運用手順書を作成し、本市に提出すること。
- イ 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。

(4) 障害対応

- ア システムの稼働時間中は、本市から障害の連絡等を受けられる連絡体制を整備すること。
- イ 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とし、現地確認の必要がある場合には、原則として当日中に現地へ到着すること。
- ウ 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。

10 実施体制等の要件

(1) 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、受託事業者側でプロジェクトマネージャーを設置して、プロジェクトの進行管理を行うこと。
- ウ 本市との窓口はプロジェクトマネージャーが行うこと。

(2) 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 会議を実施した際には、会議後３日以内に議事録を作成し、本市に提出すること。

(3) 作業場所等

ア 本市の敷地内において作業を実施する場合は、作業期間及び作業時間について事前に本市と協議すること。

イ 本市が承認した作業場所及び作業時間以外で業務を行わないこと。

ウ 本市が指定する場所以外に個人情報を持ち出さないこと。

エ 作業場所及び開発環境等必要な機材については、受託事業者において用意すること。

11 制約条件

- (1) 作業の実施場所は、本市が指定し、又は許可した場所で行う必要がある。
- (2) 本市のネットワークに、原則外部から接続することはできない。
- (3) 本市のネットワークに、許可されていない端末を接続することはできない。
- (4) 令和７年３月３１日までに、全ての作業を完了し、検収を受けなければならない。
- (5) 導入に必要な設定・変更作業は、原則午後６時以降に実施すること。

12 特記事項

- (1) この調達に係る業務を遂行するに当たって、新たに発生した設計書類等及び開発部分（市販の汎用アプリケーション等パッケージソフトに帰属する部分を除く。）の著作権その他権利については、本市に帰属するものとし、受託事業者は成果物に関する著作権人格権を行使しない。
- (2) この調達の範囲内で、第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受託事業者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に係わる一切の手続を行う。
- (3) この調達の範囲内で、本市に帰属しない著作物がある場合にあっては、受託事業者は、本市に当該著作物の関連文書を成果物として納入するものとし、この関連文書についても上記(1)及び(2)に準じる。
- (4) 受託事業者は、本仕様書によるほか、「電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の委託契約に係る共通仕様書」（以下「共通仕様書」という。）に従い本業務を遂行すること。

なお、本仕様書に定める内容と共通仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、本仕様書に定める内容を優先するものとする。

- (5) 本仕様書に記載された内容及び定めのない事項について疑義が生じた場合は、本市と協議のうえ、本市の指示に従うものとする。

POSシステムの要件

1 POS等の要件

POS、自動釣銭機、チケット発券プリンタ、入場チェック端末は、運用、管理、集計の各面において、統合的に連携可能であること。また、管理端末により、入場管理システムの情報集約ができること。

(1) POSシステム

ア 発券機能

- (ア) 一日最大5千人超の入場者に遅延なくスムーズに発券でき、年間約140万人の来場者に対応する堅牢性を有すること。
- (イ) チケットプリンタで発券する入場券等の券面には、展覧会名称、日付、券種、対象種別、伝票番号、入場に必要なバーコード又は二次元コード、料金（簡易インボイスに対応）等の必要事項を印字できること。有料イベントの際は、イベント名及びイベント時間も印字できること。
- (ウ) タッチパネル上の券種ボタンを押すことで、対応したバーコード等を印字した入場券等を発券することができること。
- (エ) POS端末と連結したバーコードリーダーで入場券等のQRコードを読み取り、QRコードのステータス（もぎり処理の有無）の確認ができること。
- (オ) 練習モードで操作のトレーニングができること。
- (カ) 券種ごとに、バーコード等の印字内容の設定変更が可能なこと。
- (キ) 発券機能は、取り扱う全ての券種を適切に販売できることとし、各種割引等に対応できること。
- (ク) POS端末により、精算と同時に入場券等を発券できること。
- (ケ) レジの開設及び締め処理は、電卓などを使わなくてもよい簡単なオペレーションであること。
- (コ) 領収書及び領収書控えが出力できることとし、簡易インボイスに対応したものであること。
- (サ) 優待券、招待券等の無料券を発行できること。また、セット券及び近隣他施設とのセット企画券等が発行できること。
- (シ) 団体（複数名）の入場券等を1枚で発行できること。なお、券面には入場に必要なバーコード等を印字すること。
- (ス) 任意の日付で事前に発券することができること。さらに来場日と売上日（売上反映日）を指定することができること。
- (セ) エビデンスを残すため差額返金処理が行えるようにマイナス金額設定の観覧券が発券できること。
- (ソ) 伝票番号による取消精算ができること。
- (タ) 時間指定の残数管理された有料イベント等の参加券を発券することができること。
- (チ) 任意の日時、曜日・祝日・期間のみ販売する券種を事前に登録できる機能を有すること。

と。

- (ツ) POS 端末ごとに、それぞれ販売する券種等を設定できること。
- (テ) 展覧会ごとに 100 以上の料金設定ができること。
- (ト) 精算時に自由な単価の入力が可能な機能があること。
- (タ) 各種マスター（券種マスター、区分マスター等）はスタッフが簡単に登録、編集できること。

スタッフが簡単に登録、編集できない場合は、保守サービス内でリモート操作又は出向してサポート対応すること。

- (ニ) 本市が別途調達するクレジットカード、電子マネー、QRコード等のキャッシュレス決済に必要な端末機を接続して連携動作することで、入力作業の省力化、決済方法や種別の集計ができること。
- (ヌ) 本市が別途契約したキャッシュレス決済代行業者から貸与された端末機と連携動作及び処理ができること。

項目	種類
クレジットカード	VISA、Mastercard、JCB、AMERICAN EXPRESS、Diners Club、DISCOVER
電子マネー	Suica や ICOCA 等の交通系 IC カード（PiTaPa を除く）、WAON、nanaco、楽天 Edy、iD、QUICKPay
QRコード	Alipay、WeChat Pay、メルペイ、au PAY、d 払い、PayPay

※ 今後追加する可能性がある。

- (ネ) 本件の受託事業者は、POS システムと連動可能なキャッシュレス決済端末の機種等を提案すること。
- (ノ) キャッシュレス決済の取り消しや返金処理についても、当該端末と POS システムとで連携動作及び処理ができること。
- (ハ) 決済種別ごとに売り上げ集計できること。
- (ヒ) 将来的に新たな決済方法を導入する可能性があるため、拡張性を有すること。

イ 観覧券及び日時指定券の販売

- (ア) ①日時指定なしの観覧券、②日時指定ありの観覧券、③日時指定のみの券（無料）の 3 種類を発行し、②③は展覧会等に応じて最低 30 分ごとに上限枚数を設定して発行できるようにすること。
- (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 その他の機能

- (ア) 入場券等のチケット発券プリンタや入場券用紙は、低コストとなるよう配慮しながら、印刷スピードの速いものであること。
- (イ) 入場券等へのテキスト印刷は、視認性の高い印字方法ができること。
- (ウ) 入場券等の印字レイアウトは、展覧会ごとに数種類の中から異なるレイアウトを選択可能とし、言語は日本語、英語で長文字数に対応できること。
- (エ) 印字する文字は、視認性の高いフォントや大きさで表示できること。

- (オ) レシートのバーコード読取で取引を呼び出し、簡単に取消処理することができること。
- (カ) 券種マスター及び各種マスターはスタッフが簡易に登録や編集を行うことができること。できない場合は、保守サービスの範囲として登録のつど出張サポートすること。
- (キ) レジ取引日計表を出力できること。
- (ク) 入場チェック端末で入場処理を行った 1 時間ごとの入場者数をリアルタイムで集計できるようにすること。
- (ケ) 入場者数の集計に当たり、手動カウントした入場料免除の入場者数をシステムに直接入力でき、もぎり処理を行った入場者数と合算して集計できること。
- (コ) POS 端末には、美術館が所有する既存の自動釣銭機（別紙 3 参照）を連携させ、日計表等への反映等のデータ連携ができること。
- (サ) POS システムと自動釣銭機、キャッシュレス端末、チケット発券プリンタ等の連携に係るエラーや動作を記録したログ情報を取得し、確認できること。

(2) 入場チェック端末

ア 入場管理

- (ア) 入場チェック端末で入場券等を読み取った際は、入場可能な券と入場不可の券（使用済み等）の違いが分かるように、入場チェック端末の画面に判定の可否を表示するなど、運営スタッフが簡易に識別できること。
- (イ) 入場可のバーコード等を読み込んだ際は、読み取り後に使用済みとの情報を上書き（もぎり処理）することができること。
- (ウ) 指定されたバーコード等適正な入場券以外を読み込んだ場合等は、入場チェック端末の画面に入場不可の判定を表示するなど、運営スタッフが簡易に識別できること。

イ その他の機能

- (ア) 入場チェック端末及び入場券の読み取りに要する端末は、無線又は有線で POS 端末と接続し、入場者数の集計、確認等の連動が可能なものとする。
- (イ) 無線 LAN 通信には、盗難等を考慮し、セキュリティに配慮した設定ができること。
- (ウ) 後日京都市京セラ美術館メンバーシップが調達する CRM システムに付随するカードの改札機能を兼ねられるよう、必要に応じ会員管理システム導入事業者に連携のための最低限の仕様の公開すること。または POS システムにおいてメンバーシップ用のチケット情報を生成、付与するなど協議に応じ協力すること。なお、会員証は、IC チップ、バーコード、二次元コード、磁気テープ等によるカードを想定。

2 画面要件

(1) POS システム

- ア POS 端末は、操作性を重視しタッチ操作できる液晶モニターとすること。
- イ 発券選択画面は、オペレーションミスを防止する設計であること。
- ウ 発券選択ボタンは、一画面につき 12 以上配置できること。
- エ 発券選択ボタン総数は、タブ等で画面を切り替えるなどして 100 以上配置できること。
- オ 一画面における発券選択ボタン数は、変更可能であること。

- カ 視認性の高いフォントに変更可能であること。
- キ 操作ミスの防止や認識度の向上に効果のあるデザインとすること。
- ク 速やかな券種選択が行えるように、券種を検索できること。
- ケ 発券ボタンの画面設定が簡単にできること。ボタンの配置設定後の配置の移動や変更等はスタッフで簡単に設定・編集が可能であること。
- コ カスタマーディスプレイ等で、購入者が決済時に金額や購入内容を確認できるようにすること。

(2) 入場チェック端末

- ア 視認性の高いシンプルな表示画面であること。
- イ 入場券等のバーコード等の情報を読み取った際に、入場の可否を画面に表示すること。
- ウ POS 発券のチケット及びオンライン発券のチケットの両方ともに同一端末で読み取りが可能であること。

オンラインチケットシステムの要件

1 オンライン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、コレクションルームのチケットが購入できるシステムを構築すること。

主催展及び共催展は、主催者からの依頼に応じて、コレクションルームに準じて当該展覧会のチケットを購入することができること。

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。

(1) 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最低限可能とし、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、自動的に設定言語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。

(2) 観覧券及び日時指定券の販売

POS システムの要件 1-イに記載の以下要件について同様に管理できるものし、POS システムとオンラインチケットシステムの在庫を一元管理できるものとする。

ア ①日時指定なしの観覧券、②日時指定ありの観覧券、③日時指定のみの券（無料）の 3 種類を発行し、②③は展覧会等に応じて最低 30 分ごとに上限枚数を設定して発行できるようにすること。

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。

(3) オンライン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。

(4) サーバー間の連携

オンライン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別で用意する場合、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。

(5) 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。販売状況は、csv もしくは Excel のデータ形式で抽出できるようにすること。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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、一般的な環境で使え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 以降とし、ブラウザは、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Google Chrome 等の主要なブラウザの現時点における最新版において正常に動作すること。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、macOS、ChromeOS、Android、iOS 等の主要な OS に対応し、主要なブラウザ（Microsoft Edge、Apple Safari、Mozilla Firefox、Google Chrome 等）の現時点における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。

(9) 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。

(10) 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。

(11) その他

オンライン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 オンラインチケットシステムの要件

(1) チケット販売

ア 当館で開催する展覧会をまとめたランディングページを作成すること。

イ 購入後、購入者に購入内容を記載したメールを送信すること。

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 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。

オ 数量を指定したチケットの販売が可能であること。

カ 販売情報の設定、修正が、オンラインチケットシステムに即時に反映されること。

キ 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。

ク 購入状況と利用状況の管理を行うことができ、天候や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。

ケ 券種ごとに有効期間（会期、予約時間等）の設定が可能で、有効期間外のオンラインチケットは、入場チェック端末で使用不可の読み取りが可能であること。

(2) イベントチケット

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

3 オンラインチケットの販売

(1) チケット購入の利便性

ア 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。

イ 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。

ウ バーコードはブラウザ表示又はメール表示とし、パソコン、タブレット、スマートフォン等の画面に表示されているバーコード等を入場チェック端末で読み込み入場管理が可能とするほか、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枚印刷出力でき、出力した紙でも入場チェック端末で読み込み入場管理が可能なものとするこ

と。

エ 購入に当たり、会員登録等を不要とすること。

(2) 購入者データの取得

ア 販売時に、入力必須の項目（購入者の氏名、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレスなど）と展覧会に応じ、任意入力（出身国、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。

イ 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。

(3) キャンセル対応、予約日時の変更

ア 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・払い戻しが必要となる場合は、本市と調整し、受託者により対応すること。

イ 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) 購入後に購入者へ送信する案内メールから領収書の発行を可能とし、日本語・英語の言語に対応したものとする。

(5) 購入者がチケット購入サイトから問い合わせができること

(6) 購入者が、メール紛失、メール未着時に、チケット購入サイトから購入チケットの照会ができるようにすること。

(7) 本システムによる一般への販売開始は、令和7年4月1日から開始できるものとする。

4 決済処理

(1) 決済手段の利便性

ア 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すること。

イ 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。

(2) 売上金の収納体制

「8 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

(1) 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。

(2) 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

※正式には、協議のうえ設定する。

(2) 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、記号を含めた 10 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 10 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。

(3) 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、TLS1.2 以降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。

(4) 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。

(5) 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。

ウ 災害時にも継続して業務を継続できるようサーバーを冗長化しておくこと。

(6) 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。

(7) 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

(1) 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、通常の開館時間は午前１０時から午後６時までであるが、イベント開催等で前後に延長する等の変更を行う場合があるため、その都度変更に応じてサポート対応できること。
- 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、受託者にて行うこと。
- エ 災害等などにより休館し、オンラインチケットの払い戻しが必要になった場合には、受託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 本システムの稼動時間は、２４時間、３６５日とする。
- キ 本システムの稼動状況、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。

(2) 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、早朝、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。

(3) 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。
- 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。

(4) 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

(1) 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。

(2) 管理方法

- ア 本業務の作業開始に当たり、契約後速やかに実施体制や管理方法等について定めた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 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。

(3) 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。

8 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 常設展の売上金については、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。
なお、企画展については、その都度、精算方法を定められるようにすること。
- ウ 売上金の入金及び取扱手数料の支払いは、地方自治法施行令第 164 条第 4 号に定める繰替払の方式で行うものとする。
売上金は、取扱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。
取扱手数料の額は、各月毎の売上金額に契約で定める手数料率を乗じた金額とし 1 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てるものとする。
なお、取扱い手数料は、常設展については本件募集における提案によるものとし、企画展についてはその都度主催者と調整して別途取扱い手数料を決定すること。
- 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 オンラインチケット販売に係る観覧料等の納付について、クレジットカード等のキャッシュレス決済処理を行うに当たり、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。

イ 決済処理を行う指定納付受託者として適当でないと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。

規模要件

1 機器数・仕様等

- 以下を基本とするが、可能な限り低コストで市販品の仕様が可能なものを選定すること。

No	機器の区分	台数	機器名	仕様
1	POS 端末	11 式	発券精算端末	・最繁忙時においても性能要件を満たすものであること。 ・本体外形寸法：89(W) x 286(D) x 313(H) 以内であること。 ・インターフェースは、有線 LAN 接続対応とすること。 ・別途当館が調達予定のキャッシュレス端末と接続可能なもの。 ・既存の自動釣銭機（グローリー社製 RT-300、RAD-300、WD-300）と連動可能なものであること。
			オペレータディスプレイ	・17インチ以上であること。 ・タッチパネル式でチケットの種類を選択することができること。
			カスタマディスプレイ	・省スペースかつ購入者から券種、金額等の視認性の高いものであること。
			マウス・キーボード	・マウス・キーボードを備えること。
			UPS 又はバッテリーなど	対象機器が正常にシャットダウンできるよう、適切な電源容量を有すること。
			レシートプリンタ	・58mm幅のロール紙を使用できること。 ・机上に平置きできること。 ・POS 端末と有線にて接続できること。 ・日本語及び英数字を印字できること。 ・チケットプリンタで発券するチケットにインボイス対応に必要な事項を印字する場合は、レシートプリンタは当該チケットを簡易インボイスとして用いるため、レシートプリンタは不要とする。
2	チケットプリンタ	11 台		・POS と連動して入場管理に必要な情報を記載したバーコード等の印刷が可能なものであること。 ・レシートプリンタと兼用できる場合は不要
3	入場チェック端末	12 台	入場チェック端末	・最繁忙時においても性能要件を満たすものであること。 ・無線又は有線とし、長時間バッテリーが持ち、営業時間を超えても連続使用が可能なこと。また予備バッテリーを常備すること。 ・片手で持って読み取り可能なものなど、操作性の高いものであること。 ・無線の場合は、5GHz 帯の電波を利用可能とし、暗号化通信は WPA2 以降を利用できること。
			チケット認証用パソコン	・最繁忙時においても性能要件を満たすものであること。 ・無線又は有線とし、長時間バッテリーが持ち、営業時間を超えても連続使用が可能なこと。また予備バッテリーを常備すること。

No	機器の区分	台数	機器名	仕様
				・無線の場合は、5GHz帯の電波を利用可能とし、暗号化通信はWPA2以降を利用できること。 ・入場チェック端末のみでチケットの認証を完了する場合は、チケット認証用パソコンは不要とする。
		8台	SIM ルータ	・チケット認証用機器が無線仕様の場合、当館の既存の通信環境では不十分な場合は、別途SIMルーターを設置して十分な通信環境を確保すること。 ・館内に既設の通信環境で接続可能な場合は、SIMルータは不要とする。

2 設置場所

No	機器の区分	設置場所
1	POS端末	・地下1階西券売（6式） ・1階中央ホール総合案内所（2式） ・1階東券売（3式）
2	チケットプリンタ	・地下1階西券売（6式） ・1階中央ホール総合案内所（2式） ・1階東券売（3式）
3	入場チェック端末	・事務所（充電時等） ・展覧会入場口（展覧会開催時）

3 その他

逆流防止を目的とした退場ゲートとして、安価かつ簡易に移動が可能であり、退場者が滞りなくスムーズに通過できる機器がある場合は上記1・2と合わせて提案すること。

この場合、退場人数のカウントやPOS等の通信機能等は要しない。

なお、退場ゲートは必須の要件とはしないため、最終的に導入しない可能性もある。