

公益財団法人佐世保地域文化事業財団
チケット販売・管理システム構築等業務委託
仕様書

公益財団法人佐世保地域文化事業財団

令和6年7月

公益財団法人佐世保地域文化事業財団 チケット販売・管理システム構築等業務委託仕様書

本書は公益財団法人佐世保地域文化事業財団（以下、「財団」という。）において取り扱う公演の入場券等（以下、「チケット」という。）販売・管理システム（以下、「導入するシステム」という。）の構築と運用保守業務の委託に関する仕様を定めるものである。

1. 業務名

公益財団法人佐世保地域文化事業財団 チケット販売・管理システム構築等業務委託（以下、「本業務」という。）

2. 業務趣旨・目的

本業務は、主に以下の項目を目的として、財団において取り扱う公演のチケット販売・管理（自主公演の他、貸館公演の受託販売も含む）システムの構築及び運用保守業務を委託するものである。

- ①チケットの販売・管理及び、顧客や友の会会員の情報管理が円滑かつ効率的に行えること。
- ②スマートフォン等を使用したインターネットでのチケット販売やクレジットカード決済など、利用者の利便性の向上が図られること
- ③購入情報分析等に基づく効果的な情報発信など、購入層の拡大や顧客サービスの充実につながるものであること。

3. 業務委託期間

構築等業務 契約締結日から令和6年12月31日まで
運用保守等 令和7年1月1日から

4. システム構築基本方針

導入するシステムは、インターネットを利用したクラウドシステムとし、財団へのサーバー設置は不要とする。

5. 業務概要

(1) 対象業務の概要とシステム化の範囲

対象業務の概要とシステム化の範囲は以下のとおりとする。

対象業務	システム化範囲
チケット登録、販売、管理 (ホール概要) ・大ホール 固定席 1,990 席 車椅子席 10 席 計 2,000 席 ・中ホール 固定席 496 席 車椅子席 4 席 計 500 席 ・イベントホール 可動席 350 席	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業等の公演情報・スケジュール登録 ・座席図の登録 ・他施設座席登録 (任意に施設数を増加できること) ・販売席、非売席、招待席、委託販売席等登録・変更 ・予約、発券、精算状況管理 ・窓口・電話・インターネット販売対応 ・売上状況、委託明細書等各種データ帳票出力 ・券種別料金、割引料金等登録・変更 ・決済、チケットの引取・配送状況管理 ・委託販売先の設定・登録 ・抽選先行予約、処理の設定が可能であること ・チケット用紙へのレイアウトが可能であること ・購入者のデータベース化とメールによる情報発信 ・預かりチケットの受託販売及び販売枚数の管理 (複数公演の購入に対応でき、指定席・自由席、親子席、ペアチケット等に対応できること) ・購入履歴等が友の会情報とリンクしていること
友の会会員の情報管理 (有料会員3種・メール会員)	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の会員種別登録が可能 ・住所、氏名、入退会状況等情報管理 ・宛名ラベル印刷 ・会費納付状況管理 ・会員データの集計、出力 ・チケット購入状況管理・履歴表示

(2) 利用者特性

対象業務の利用者特性は以下のとおりとする

利用者	人数 (予定)	備考
窓口チケット販売	3名	チケット2台、会員1台
事務所内チケット販売	25名	
合計	28名	

(3) 対象業務量

対象業務の業務量は、概ね以下のとおりである。

対象業務	業務量（年間）実績（R5年度）
チケット販売・管理	<p>【自主公演】 公演数：約 13 公演 販売枚数：約 4,000 枚 販売金額：5,583,000 円 ※PG 販売枚数：800 枚 PG 販売金額：2,100,000 円</p> <p>【共催公演】 公演数：約 10 回 販売枚数：約 2,500 枚 販売金額：13,064,000 円</p> <p>【貸館公演】 公演数：約 21 公演 販売枚数：約 1,300 枚 販売金額：5,845,000 円</p>
友の会会員情報管理	最大 10,000 人 複数の会員種別の設定が可能であること （ゴールド・オレンジ・ホワイト・メール会員）

(4) 業務内容 共通事項

業務	内容
システムの構築	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリケーションの提供、必要な設定作業 ・テスト作業 ・修正その他関連作業
研修業務	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者（職員）への操作研修 ・操作マニュアルの作成 ・その他関連作業
運用保守業務	<ul style="list-style-type: none"> ・導入するシステムの運用管理支援 ・導入するシステムの保守・障害対応 ・保守、障害対応、点検等作業完了時には作業報告書を作成し提出すること

(5) 運用支援体制 共通事項

導入するシステムの運用開始後、職員が円滑に業務を遂行できるよう、電話やメール、FAX 等による問い合わせを受けるために支援体制を確立すること。

(6) 成果物

項目	内容
導入するシステム	導入するシステムの環境構築を行い、利用可能な状態で提供する
各種ドキュメント類	導入するシステムの環境構築にあたり作成したドキュメント類 <ul style="list-style-type: none"> ・研修関連一式（研修マニュアル等） ・その他一式（操作マニュアル、打合せ議事録、アプリケーションのライセンス）

6. システム機能要件 共通事項

(1) 基本事項

OS やプログラム言語、ブラウザの利用状況に合わせ必要となるアプリケーションのバージョンアップは、受託者の負担において行うこと。

(2) 機能要項

導入するシステムの性能及び機能に関して、動作環境及び利用可能な機器として利用者（職員）の OS は Windows10 以降を想定しており、これらの端末で ID、パスワード認証によりログインし操作できるものとする。また、顧客のパソコン機種、OS、ブラウザ等の利用環境によってレイアウトが著しく崩れないよう表示でき、対応ブラウザは Edge、Google、Chrome、Firefox、Safari 等を想定しているが、これら以外、また今後登場が想定されるブラウザについても可能な限り対応できる仕様であること。

①職員管理

項目	内容
ID パスワード	ID パスワードによる利用者（職員）認証が可能であること
ID 管理	ID には氏名等の情報を登録、変更、削除ができること
権限管理	ID 毎に更新や閲覧等の操作権限を多段階に設定できること

②顧客認識

項目	内容
ID・パスワード設定	ID パスワードによる顧客の認証が可能であること
パスワード変更	パスワードの変更ができること
パスワード通知	パスワードが分からなくなった際、インターネットから申請することにより、予め登録しているメールアドレスに対して新たなパスワードを通知できること

7. 運用要件

(1) 基本事項

①稼働時間について

本システムは、24 時間 365 日稼働するものとする。但し、メンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。

②メンテナンスについて

導入するシステムのメンテナンスについては、その予告及びメンテナンス中である旨、停止期間等を、ログイン画面に掲載することにより、顧客に周知できること。なお、メンテナンスによる稼働停止は、事前に劇場等に連絡し承認を得ることとする。

(2) バックアップ機能

通常業務に支障のない適切なタイミングでバックアップを行い、システム障害やトラブル発生後も業務に支障が出ないようにすること。

8. 保守要件

(1) 保守対応時間

原則として、財団が定めた休業日・保守点検日及び年末年始の休日を除く、午前 10 時 00 分から午後 6 時 30 分までとする。ただし、システム障害発生により緊急の対応を要する場合は、前記時間外であっても、確実に対応するものとし、最大 24 時間以内に解決すること。

(2) 復旧作業

システム障害が発生した場合は、速やかに原因の切り分け、及び復旧作業を行うこと。

(3) 保守対象

保守対象は、導入するシステムとし、アプリケーションの更新作業を含むものとする。

(4) セキュリティ

①暗号化通信について

顧客が行うデータ通信はすべて暗号化通信であること。

②その他

利用者（職員）においては、ID とパスワードによる認証の他、端末認証などによるセキュリティ対策が行えること。

9. その他要件

(1) 安全性

- ①公益財団法人佐世保地域文化事業財団チケット販売・管理システム構築等業務委託プロポーザル実施要領（以下、「要領」という。）に示すセキュリティ管理に加え、外部からの不正なアクセスに対し、十分な安全性が担保されていること。
- ②データセンターに強固なセキュリティが確保されていること。なお、当該データセンターのセキュリティ内容の要項抜粋を企画提案書に添付すること。

(2) 将来性

ブラウザのバージョンアップ等による利用環境の変化や組織変更によるマスター変更の他、将来的に複数施設の追加等に対して、広く対応可能であり応用できること。また今後、最新のキャッシュレス決済等の先端技術を取り入れることを見据えたシステム更新を目指すこと。

(3) 実施体制

要領に示す内容に加え、実施体制やスケジュールに変更が生じた場合は、速やかに劇場等の了承を得ること。

(4) その他

法改正等による消費税額の変更など、柔軟に対応できるシステムであること。

10. 操作研修の実施

- (1) 利用者（職員）を対象とした導入するシステムの運用、及び操作方法に係る研修を指定する場所で実施すること。
- (2) 研修で使用する操作マニュアルを作成すること。

対象	人数	時期	時間・回数	主な内容
管理権限者	約 10 人	令和 6 年 10 月上旬	7 時間×1 回×2 日 (9:00-17:00 休憩 1 時間)	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの説明 ・各種登録、販売、管理機能の説明 ・その他必要な内容

11. 実施スケジュール

本業務は、以下のスケジュールで実施することを予定している。

- | | |
|---------------|-------------------|
| 令和 6 年 9 月 | 契約締結 |
| 令和 6 年 10 月上旬 | 納品及び動作確認・操作研修 |
| 令和 6 年 11 月 | 修正 |
| 令和 6 年 12 月 | 仮稼働及び修正作業（構築業務完了） |
| 令和 7 年 1 月 | 本稼働（運用保守等業務開始） |

12. 納品等

受託者は、構築等業務終了後、速やかに構築等業務終了届を提出し劇場等の終了検査を受けること。納品する成果物は管理権限者用の操作マニュアルとし、紙及びデータで提供すること。

13. その他留意事項

(1) 機密保持

受託者は、この契約による業務を行うため個人情報を取り扱う場合は、別紙2-1「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守しなければならない。

受託者は、本契約に基づき実施するすべての事項において、別紙2-2「個人情報及び業務情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(2) 打ち合わせ及び連絡調整

仕様の確認や状況等の共有を行うため、本業務の履行期間内は少なくとも2週間に1回の打ち合わせ等を行うこと。また、実施後は速やかに議事録を提出すること。

(3) 契約不適合責任

①受託者は、本稼働後、業務の目的物の種類、品質または数量に関して契約の内容に適合しないものがあるときは、その補修、代替物の引渡し、不足分の引渡しによる履行の、またはこれに代え、若しくは併せて損害賠償の責めを負うものとする。

②前①の場合において、引渡しを受けた日から1年以内、または委託者がその不適合を知ってから1年以内にその旨を受託者に通知しないときは、委託者は同項の請求をすることができない。ただし、受託者が引渡しの際にその不適合を知り、または重大な過失によって知らなかったときはこの限りではない。

③前①の場合において、委託者が相当の期間を定めて履行の追完と催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、委託者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちに金額の減額を請求することができる。

ア. 履行の追完が不能であるとき。

イ. 受託者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。

ウ. この契約の目的物の性質、または当事者の意思表示により、特定の日時、または一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。

エ. 上記の他、委託者が本項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

(4) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は劇場等と協議を行うこと。

14.記載する見積額

- (1) 消費税は含まないこと
- (2) 見積額には初期構築費（追加提案を含む）と、5年間運用した場合に必要なシステム使用料、保守費用等すべての費用の合算額を記載すること。
- (3) 月額基本料には運用保守費用、月額使用料及び決済代行会社等との別契約により発生する月額費用等を含めること。
- (4) 下記条件及び、[別紙 2-3] システム機能要件一覧の内容を満たすための費用を見積り、提示額以外の費用は発生しないものとする。また、[別紙 2-3] システム機能要件一覧以外にも、有効な機能や業務負担の軽減に効果的な機能があれば積極的に提示すること。

順番	項目	内容
1	初期構築費	システム構築費用、研修費用、友の会会員情報データ移行（2,600名分）、その他初期費用
2	月額基本料	運用保守費用、固定費用、システム利用手数料、メールマガジン配信手数料（各種手数料については以下の条件にて算出した額とする。）
	ア	コンビニエンスストア収納・発券業務
	イ	Web予約・対面販売によるクレジットカード決済業務
	ウ	システムからチケット購入会員（Web利用会員）へのメルマガ配信業務（メルマガ配信が有料の場合は、2,000人×月2回×12カ月分を含めること）
	エ	システムを利用したチケット販売・管理業務 ①自主公演数:13公演 販売枚数:4,000枚 チケット料金：2,200円 合計：5,583,000円 ※PG販売枚数：800枚 PG販売金額：2,100,000円 ②共催公演数:10公演 販売枚数:2,500枚 チケット料金：5,400円 合計：13,064,000円 ③貸館公演数：21公演 販売枚数：1,300枚 チケット料金：3,300円 合計：5,845,000円 決済：現金/66% クレジット/12% 電子マネー/3% 郵振/2% PG/17% 取扱：窓口/54% 電話予約/29% PG/17% ※他PGでの販売がWeb購入に流れる可能性あり

※本条の、記載する見積額の要件には当たらないものの、導入するシステムの運用に付随する設備や機能、消耗品等は当該見積書に含めず、別途、金額がわかる一覧表等で提示すること。（例：プリンターやチケット用紙など）

以上