

# 令和3年度大分県立総合文化センターチケット管理システム仕様書

- 1 件名  
大分県立総合文化センターチケット管理システム
- 2 目的  
チケット管理システムを整備し、県民へのサービス向上と施設の利用促進、業務効率の向上を図ることを目的とする。
- 3 導入システム及び調達物品
  - (1) 職員向けチケット管理システム
  - (2) 利用者向けインターネットチケット販売システム
- 4 業務スケジュール

令和4年1月20日まで	システムの開発、納品
令和4年3月31日まで	システムの検収、稼働テスト、職員研修
令和4年4月1日から	本格運用開始 ※5年間（60ヶ月）運用
- 5 システム基本概要
  - ア 本システムの提供方式はASP（Application Service Provider）であること。
  - イ 職員向けシステムは、利用者からはアクセスできないセキュアなシステムとして動作すること。
  - ウ 利用者向けシステムは、利用者の立場に立った画面設計で動作すること。
  - エ チケット管理システムはパッケージ導入で20以上の団体及び市町村等に導入実績がある信頼性の高いパッケージシステムであること。
  - オ 職員向けシステムは快適に動作する画面構成であること。
  - カ 情報入力等に時間を要することに配慮し、ネットワークの切断、サーバーの再起動等の環境的要因をのぞき、セッションのタイムアウトという概念を持たないこと。（オペレーションの時間に関係なく処理を継続できること）
  - キ 利用者向けシステムは、インターネットブラウザベースで、Microsoft Edge（最新版）、Google Chrome（最新版）、Firefox（最新版）、Safari（最新版）で動作し、ブラウザのバージョンアップにかかわらず画面のズレや動作支障が無いこと。
  - ク 画面遷移に要する時間が平均3秒以内であること。
  - ケ 料金改定などが行われた場合には、柔軟に対応可能なシステム構成とすること。
- 6 システム概要
  - (1) データベース
    - ア システムには、リレーショナルデータベースを利用し、データの管理を行うこと。
    - イ データベースのセキュリティパッチ等がメーカーから提供されることを前提とする。
    - ウ データベースはシステム環境の依存を減らすため、Windows、LinuxのどのOSであっても動作実績があること。
  - (2) ネットワーク
    - ア 情報のリアルタイム連携を行うため、データベースサーバーと接続をする場合は、セキュリティを考慮し不必要なポートの遮断やIPアドレスの制限を行い、セキュリティを保つこと。
    - イ 利用者向けシステムは、HTTPS通信を利用し、暗号化した通信を行うこと。  
SSL通信に必要な公的証明書は日本国内に事務所を持ち、電話にて法人の確認を行う、厳密な管理を行っているベンダーに限る。
- 7 システム機能
  - (1) 職員管理
    - ・ ID・パスワードによる職員認証が可能であること。
    - ・ IDには氏名等の情報を登録、変更、削除ができること。
    - ・ 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) 自主事業のチケット販売・管理

### 【登録管理】

- ・会場の座席図レイアウトを、会場ごとに登録が可能であること。
- ・公演名、公演日、ホール、開場時間、開演時間、会員発売日、一般発売日等の公演に関する基本情報の登録ができること。
- ・指定席、自由席の設定ができること。
- ・一般、学生割引、招待券、友の会割引、団体割引等の各種割引を設定できること。
- ・複数枚数を同時に販売できること。
- ・チケットレイアウトを複数登録できること。
- ・チケットの券面に、価格や券種名称を表示しない設定ができること。
- ・複数の公演をまとめて販売するセット券に対応できること。
- ・チケット購入履歴、キャンセル履歴を管理できること。

### 【対面販売】

- ・窓口での対面販売に対応できること。
- ・窓口でチケット印刷、精算できること。
- ・複数の公演を同時に購入できること。
- ・会員証バーコードを読み取り、購入者情報の自動入力ができること。

### 【電話予約】

- ・窓口での電話予約受付に対応できること。
- ・電話対応をしながら、予約状況、入金方法、引渡方法等が確認しやすく、入力操作しやすい画面であること。

### 【インターネット販売】

- ・顧客が直接インターネットからチケットを購入できること。
- ・インターネットから予約できる座席を運営側が設定できること。
- ・インターネット発売の開始日・時間、終了日・時間の設定ができること。
- ・インターネット販売画面において、任意で指定された未来のチケット販売開始日時の状態が確認でき、あたかもその日であるかのように一連の予約操作ができること。
- ・インターネット販売でも友の会会員割引に対応できること。
- ・インターネットでの販売座席は窓口での販売座席と共通のものにできること。

### 【予約管理】

- ・予約入力後、座席、券種、入金方法、引渡方法等の変更が可能であること。
- ・予約入力後、追加や取消が可能であること。

### 【入金方法】

- ・チケット代金について、以下の入金方法について対応できること。
  - ① 窓口現金払い
  - ② 銀行振込
  - ③ コンビニ番号払い
  - ④ クレジットカード払い
  - ⑤ QRコード決済（対面販売のみ）
- ・事業ごとにクレジットカード決済可否を設定できること。

### 【その他】

- ・コンビニ発券に対応できること。
- ・スマートフォンにダウンロードした電子チケットで、入場管理できること。
- ・各公演の空席、予約、販売、委託状況等を照会できること。
- ・予約、販売状況を集計した帳票の出力ができること。
- ・売上日計、公演別売上集計等、様々な切り口からのデータ抽出が可能であること。
- ・帳票はExcel ファイルまたはCSVファイルでも出力できること。
- ・販売委託業者へのチケット販売委託に対応できること。
- ・委託先登録後、チケットの出力ができること。
- ・販売中の公演の開催が延期になった場合、登録された公演日の変更を行う事で簡単に対応ができること。

## (3) 友の会会員の情報管理

- ・入会、退会、更新の管理ができること。
- ・会費の納入状況が管理できること。
- ・氏名、住所等の変更履歴が管理できること。
- ・インターネット上での入会の受付に対応できること。
- ・友の会会費について、以下の入金方法について対応できること。
  - ① 窓口現金払い
  - ② 銀行振込、銀行口座引き落とし
  - ③ クレジットカード払い
  - ④ QRコード決済
- ・名寄機能、同一顧客統合機能があること。
- ・登録している会員の条件を設定し、メールアドレスを抽出できること。
- ・会員特典（友の会割、先行発売、枚数制限）の管理が出来ること。
- ・ダイレクトメールの送付先リストをExcel ファイルまたはCSVファイルで抽出できること。
- ・会員証を作成する機能があること。
- ・会員証のデザインを選択する項目があること。
- ・会員番号の他、バーコード番号の付与が可能であること。
- ・バーコードは会員のスマートフォン等で表示できること。
- ・会員名簿、会費納入確認の帳票を出力できること。
- ・帳票はExcel ファイルまたはCSVファイルでも抽出できること。
- (4) 美術館入場管理
  - ・会員証バーコードを読み取り、美術館の入場履歴が記録できること。

## 8 システムの運用・保守

- (1) 導入するシステムはメンテナンス時間を除く24時間365日稼働を原則とする。
- (2) 保守対応内容は以下とする。
  - 運用方法および操作方法に関する質疑応答
  - システム障害に係る対応

## 9 データ移行

指定する各種データをExcel ファイルまたはCSV ファイルで抽出できること。

## 10 障害対応等

- (1) システムの障害時には短時間で復旧できるよう、体制を整えること。
- (2) 障害発生時には即時に対応し、大分県立総合文化センター企画普及課に連絡すること。
- (3) 障害復旧後は原因を分析し、同様の障害が発生しないよう予防措置を講じること。  
また原因、影響範囲、対処方法、再発防止策等を取りまとめ障害報告書を速やかに提出すること。

## 11 納品

- (1) システム利用マニュアル（PDF）
  - ※システムは令和4年1月20日までに納入すること。
  - ※ドキュメント等は、システム稼働後の翌月末に納品を行うこと。

## 12 検収

- (1) 業務完了後は速やかに業務完了の報告を行うこと。
- (2) 検査で不備が認められた場合には、入札業者は速やかに不備を解消し、再度検査を受けるものとする。

## 13 その他

- (1) 守秘義務
  - 個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た情報を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、双方で協議の上決定する。