

# アクアマリンふくしまチケットシステム構築等業務委託仕様書（案）

## 目次

### 1 本業務の概要

- (1) 目的と背景
- (2) 業務名
- (3) 履行場所
- (4) 履行期間
- (5) 業務項目
- (6) 解決すべき課題
- (7) 基本情報

### 2 本業務の内容

- (1) チケットシステム
- (2) 年間パスポート発行システム
- (3) 一般団体予約管理システム
- (4) 減免（団体）受付兼減免申請システム
- (5) 運用環境等構築
- (6) システムの導入、運用支援及び保守
- (7) マニュアル作成及び操作研修
- (8) 上記業務に付随する業務

### 3 契約不適合責任

### 4 納品物（成果品）

### 5 支払条件

### 6 その他

- (1) 秘密の保持
- (2) 権利の帰属
- (3) 契約期間終了後の対応
- (4) 費用負担
- (5) コンプライアンス
- (6) 損害賠償責任
- (7) 再委託の禁止
- (8) その他

### 7 担当

## 1 本業務の概要

### (1) 背景と目的

アクアマリンふくしま（以下、「当館」という。）のチケットシステムについて、これまで25年間使用してきた入館者等実績管理システムの老朽化、保守業務の終了及び昨今のデジタル化に対応していない等の問題を鑑み、利用者の利便性の向上及び業務効率の向上を目的として、新たにチケットシステムを構築し、安定運用を図る。

### (2) 業務名

アクアマリンふくしまチケットシステム構築等業務委託

### (3) 履行場所

アクアマリンふくしま（福島県いわき市小名浜字辰巳町50番地）

### (4) 履行期間

システム導入構築：契約締結日から令和9年3月31日まで

### (5) 業務項目

- ア チケットシステム構築
- イ 年間パスポートシステム構築
- ウ 一般団体予約システム構築
- エ 減免（団体）受付兼減免申請システム構築
- オ 運用環境等構築
- カ システムの導入、運用支援
- キ マニュアル作成及び操作研修
- ク 上記業務に付随する業務

### (6) 解決すべき課題

本業務の調達に当たっては、次の事項を重点的に解決すべき課題と位置づける。

- ア 事前購入WEBチケットとの連動による窓口混雑の緩和、各システムが運用、管理、集計の面において統合的に連携することによる業務の縮小
- イ チケットの二次元コードを読み取る認証機導入により人的改札労力の削減
- ウ デジタル年間パスポート（カード併用）発行、二次元コードの読取改札による、来館者の利便性向上と来館履歴の管理及び窓口業務の縮小
- エ 現在のWEB一般団体予約、減免（団体）予約システムの移管及び売上データの一元的な管理
- オ 当館で必要な統計データのデジタル化を推進し、入館者管理業務手順の電子化、業務効率の向上

### (7) 基本情報

ア 開館時間（最終入館は閉館時間の1時間前まで）

通常期 午前9時00分～午後5時30分

冬期 午前9時00分～午後5時00分

イ 休館日

なし（天変地異等が発生した場合のみ）

ウ 料金（1人につき）

区分	一般	学生	団体一般	団体学生	未就学児
入館料	1850円	900円	1550円	750円	無料
(割引1)	1750円	850円	—	—	—
(割引2)	1650円	800円	—	—	—
(割引3)	1550円	750円	—	—	—
年間パスポート	4250円	2100円	—	—	—

※1 団体料金は、20名以上の場合に適用

- ※ 2 小学生未満の未就学児は無料
- ※ 3 学校教育活動、公的機関活動（公民館活動）、障害者手帳等により 0%、50%、100%の3種類の減免制度あり

エ 1日の入館人数の制限等

特になし

オ 来館者数

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
総入館者数	584千人	611千人	622千人	639千人

## 2 業務の内容

### (1) チケットシステム構築

#### ア システムの基本要件

- (ア) 自動券売システム、窓口券売機（POS端末）システム、WEBチケット販売システム、入館券読み取りシステム及び売上管理・入館実績管理システムは、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、売上管理・入館実績管理システム管理端末により、売上・入館者数のデータが集約できること。
- (イ) 年間約60～100万人、最大1日1万5千人の来館者に対して、スムーズかつ安定的に発券できる堅牢性を有すること。
- (ウ) 自動券売機と窓口券売機（POS端末）については、機器の入替交換となり、チケットカウンターの改修も必要となることから、特に繁忙期におけるスムーズな混雑の解消に向けた新たな入館ホールの変更レイアウト案を企画提案すること。その際別紙1の図面を参考にすること。なお、その改修工事費は今回の見積額には含まない。
- (エ) 当館の現行ネットワーク環境及び動作を保証し、システムに必要なソフトウェア及びライセンスは全て受注者が用意すること。
- (オ) システムの基本的な構成は別紙2のとおりとする。
- (カ) 使用する者全てにおいて操作しやすく、誤動作させにくい画面構成とすること。また、パッケージソフトウェア等を利用できるEUC機能等により当館による資料作成を支援できるものとする。
- (キ) 繁忙期及び稼働数年後においても安定したレスポンスを維持できるシステムとすること。
- (ク) 柔軟性、拡張性及び運用保守性の高いシステムとし、運用開始以降の運用保守費用及びシステム改修費用等ライフサイクルコストの抑制を図れるものとする。
- (ケ) 各システムは相互に連動し、リアルタイムで情報を正しく集約・管理・表示すること。
- (コ) 当館が保持する個人情報が必要最小限とし、全ての情報は受注者の責任と管理のもと、適正に取り扱うこと。
- (サ) サーバは管理機能システムを兼ねることができる。ただし、情報の改ざん、破損、漏えい、流出等がないよう対策をとること。
- (シ) インボイス制度等法令・制度等に対応していること
- (ス) 導入する機器は、消耗品を含め耐久性、コストパフォーマンスに優れていること。

#### イ 自動券売機システム（3台）

- (ア) 自動券売機システムにより発券する券種は、原則「一般」「学生」「未就学（無料）」の3種類である。

- (イ) 業務遂行にあたり必要な機器は提案によるものとし、当館と協議のうえ決定する。
- (ウ) 自動券売機は、自動釣銭機とシステム連動すること。また、窓口券売機（POS端末）システムとデータ連携し、自動券売機で販売した入館券等の売上情報を窓口券売機（POS端末）システムの売上情報と集約し、売上管理・入館実績管理システムへ取込が可能であること。
- (エ) 券売機の画面レイアウト設定・画像取り込み・商品設定は、当館のパソコンから行うことが可能であり、当館スタッフが容易に改廃可能であること。
- (オ) タッチ操作できる液晶モニターによること。画面は認識性の高いシンプルな画面とすること。
- (カ) 二次元コードを読み取ることができ、専用の券種の画面を呼び出すことができることが望ましい。
- (キ) インボイスの写しをデータで保存できる機能を有すること。
- (ク) チケットの在庫管理機能を有することも想定する。在庫は時間単位等、任意の区分にて設定できるものとし、それに応じたチケットが発券できること。在庫状況は、システム内の各端末で、リアルタイムで情報連携できること。また、在庫管理の有無の選択ができること。
- (ケ) インバウンド対応として、お客様側はワンタッチで日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語を含む5言語以上の多言語表示に対応できること。
- (コ) 入館券等は、デザインされた印刷済みの用紙への印刷ができ、入館券等自体が来館の記念となるような仕様とすること。
- (サ) 入館券等の券面には、購入日付、購入時間、券種、伝票番号、料金及び二次元コード等を印字できること。また、簡易インボイスに対応した内容を印字すること。
- (シ) 入館券のロール紙は厚口ロール紙とし、できるだけ交換頻度が少なくなるよう、直径（20cmφ以上）のロール紙を搭載できるプリンター機種であることが望ましい。また、コストに配慮しながら印刷スピードの速いものであること。
- (ス) 入館券ロール紙はシステム導入後当館が手配する予定であるが、受託者が手配もしくは、購入先の紹介をすること。
- (セ) 二次元コード等が印字された入館券等は入館券読み取りシステムで読み取ることができ、かつデータ連携ができること。
- (ソ) 決済方法は、現金及びキャッシュレス決済とする。キャッシュレス決済の内容は、提案によるものとする。
- (タ) キャッシュレス決済のクレジット、二次コード元決済に関しては簡易に取り消しが行えること。

#### ウ 窓口券売機（POS端末）システム3台

- (ア) 窓口券売機システム（POS端末）により発券する券種は、「一般」「学生」「未就学（無料）」の他、約100種類程度である。
- (イ) 業務遂行にあたり必要な機器は提案によるものとし、当館と協議のうえ決定する。
- (ウ) 窓口券売機システム（POS端末）は、自動釣銭機とシステム連動すること。また、窓口券売機（POS端末）で販売した入館券等の売上情報を自動券売機システムの売上情報と集約し、売上管理・入館実績管理システムへ取込が可能であること。
- (エ) 見やすく操作性に優れた大型タッチパネル液晶、スキャナー等による基本的な販売機能を有し、業務の円滑な遂行を補助する機能を有すること。
- (オ) インバウンド対応としてお客様側の表示はワンタッチで多国語（日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語）に対応できることが望ましい。

- (カ) 入館券等は、デザインされた印刷済みの用紙への印刷ができ、入館券等自体が来館の記念となるような仕様とすること。
- (キ) 入館券等の券面には、購入日付、購入時間、券種、伝票番号、料金及びQRコード等を印字できること。また、簡易インボイスに対応した内容を印字すること。
- (ク) 入館券のロール紙は厚口ロール紙とし、できるだけ交換頻度が少なくなるよう、直径（20cmΦ以上）のロール紙を搭載できるプリンター機種であることが望ましい。また、コストに配慮しながら印刷スピードの速いものであること。
- (ケ) 入館券ロール紙はシステム導入後当館が手配する予定であるが、受託者が手配もしくは、購入先の紹介をすること。
- (コ) 二次元コード等が印字された入館券等は入館券読み取りシステムで読み取ることができ、かつデータ連携ができること。
- (サ) 練習モードで操作のトレーニングができること。
- (シ) 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、各種割引や減免等に対応できること。
- (ス) インボイスに対応した領収書及び領収書控えが出力できること。
- (セ) 団体や複数名の入館券等を1枚で発行することも想定すること。なお、券面には二次元コード等を印字すること。
- (ソ) 入館券等の発券を行ってもシステム上人数カウントしない設定もできること。
- (タ) 招待券等の複数種類の無料入館券を発券でき、かつ来館日前に任意の日付で事前に発券することができること。さらに来館日と売上日（売上反映日）を指定できること。その際は二次元コードも印刷し、印刷方法は印字内容が消えにくい熱転写方式がとれること。チケットの発券は窓口とは別に当館管理事務所のプリンタから発券できること。
- (チ) 旅館・ホテル等に卸し販売する前売券を発券することができ、売掛精算管理機能を有すること。また売上日（売上反映日）を指定できること。その際は二次元コードも印刷し、印刷方法は印字内容が消えにくい熱転写方式がとれること。チケットの発券は窓口とは別に管理事務所のプリンタから発券できること。
- (ツ) 旅行クーポン（観光券）やバウチャーの精算が行えること。来館人数に変更が生じた場合は減員証明書の発行が可能であることが望ましい。
- (テ) 旅行会社等が発行したクーポン券の売掛精算管理機能を有すること。
- (ト) 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入館券が発券できること。
- (ナ) 伝票番号による取消精算ができること。
- (ニ) チケットの在庫管理機能を有することも想定する。在庫は時間単位等、任意の区分にて設定できるものとし、それに応じたチケットが発券できること。在庫状況は、システム内の各端末で、リアルタイムで情報連携できること。また、在庫管理の有無の選択ができること。
- (ヌ) 年間パスポートの引換券を発行できることが望ましい。
- (ネ) 券種について既存の券種の増減も含め、100以上のメニュー設定ができること。
- (ノ) 精算時に自由な単価の入力が可能な機能があること。
- (ハ) 当館スタッフが各種マスター（券種マスター、区分マスター等）を登録編集できる機能を有すること。ただし操作方法が分からずスタッフが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。
- (ヒ) 決済方法は、現金及びキャッシュレス決済とする。キャッシュレス決済の内容は提案によるものとする。
- (フ) 決済端末は、決済事業者に指定がなければ、当館が現在の決済事業者からすでに貸与を受けて使用しているものを引き続き使用する。ただし、決済事業者の指定が

ある場合には、決済端末は受託者が別途準備する。

- (ヘ) キャッシュレス決済端末と連動式であり、クレジット決済・二次元決済については取消業務もPOSと連動式にて取消操作が実施可能であること。
- (ホ) レシートのバーコード読取りで取引を呼び出すなど、簡単に取消処理することができること。
- (マ) 売上・入館者数の集計に当たり、手動もぎり着券した券種の売上や人数を、システムに直接入力でき、通常着券処理を行った売上や入館者数と合算して集計できること。
- (ミ) POSシステムと自動券売機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。
- (ム) 一般団体予約管理システム、減免（団体）受付兼減免申請システムと連携し、予約団体の入館券をあらかじめ発券できること。
- (メ) 一般団体予約管理システム、減免（団体）受付兼減免申請システムと連携し、団体入場の手続きをシステム上で処理できること。

## エ WEBチケット販売システム

- (ア) 当館の公式サイトからインターネットでWEBチケットを販売することができ、販売状況、在庫状況、チケット情報等が、入館券読み取りシステム及び売上管理・入館実績管理システムと連携できること。
- (イ) WEBチケット販売サイトの必要な機能については提案によるものとし、発注者と協議のうえ決定する。
- (ウ) インターネットに接続されたパソコン、スマートフォン等から、定期保守等を除く365日・24時間、入館券の購入が可能なこと。
- (エ) 有料チケットのほか、予約のみを行う無料対象者向けのチケットも設定できること。
- (オ) 商品販売画面に、購入時及び使用時における注意事項等を表示すること。
- (カ) 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できるようにすることが望ましい。
- (キ) キャンセル・払戻の手続きができること。
- (ク) オープン券、日付指定券、日時指定券等、販売券種によって多様な設定ができること。
- (ケ) チケットの販売開始日を任意に設定できるものとする。
- (コ) 発券したチケットは、当館の入館券読み取りシステムにて読取りができること。複数枚購入の場合、一括着券や枚数を指定した着券ができることが望ましい。
- (サ) WEBチケットが表示できない購入者等への対応のため、購入状況の確認等ができる環境を構築すること。
- (シ) 全てのデータについて、複数の条件を指定しCSV形式で出力できることが望ましい。

## オ 入館券読み取りシステム

- (ア) 自動券売機・窓口券売機（POS端末）から発券される入館券等（旅館・ホテル等に卸し販売する前売券、招待券等も含む）、WEBチケット及び年間パスポートに記載された二次元コード等の情報を読み取り、入館の可否の判定を行うことができること。
- (イ) 機器の使用場所は入館口の1箇所、その入館口内の改札口（入館券読み取り箇所）は2口である。土日祝などの繁忙期もしくは繁忙時間帯は、改札のスピード性を重要視し、閑散期もしくは閑散時間帯は、省人性を重要視する。読み取りのために導入する機器は、消耗品を含め耐久性、コストパフォーマンスに優れている機種

とし、企画提案すること。機器は繁忙期・閑散期ハイブリッドで準備してもよい。ハンディタイプの場合、補助用も含め数量は3台とする。

- (ウ) 入館券等を読み取った際、「一般」、「学生」、「未就学（無料）」の3種類チケットで、読み取り音を変えること。
- (エ) 入館券等を読み取った際、入館可能な券と入館不可（使用済み等）の券の違いが分かるように、判定音の鳴り分け及び画面等に判定の可否を表示できるようにすること。
- (オ) 区別された入館券データの有効性を判断し、入館者の制御及びカウントが可能であること。
- (カ) 入館可のコードを読み込んだ際は、読み取り後に使用済みとの情報を上書き（着券処理）することができること。
- (キ) 再入館の場合は、再入館と判定できること。
- (ク) 年間パスポートに印字している二次元コード等を読み取り、有効期間内であれば入館可能と判定できること。
- (ケ) 二次元コード認証機では、1人ずつ二次元コードを読み取るだけでなく、1つの二次元コードで複数名のチケット情報を認証させる場合も想定した提案をすること。
- (コ) 一度読み取った二次元コード、または複数枚プリントアウトされた二次元コードの2枚目以降の読取りについては、アラーム音や画面表示で利用済を知らせること。
- (サ) 通信機能を搭載し管理パソコンとの連携及びデータ連動が可能であること。
- (シ) 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。
- (ス) 入館券読み取り機で着券処理を行った入館者数をリアルタイムで集計できるようにすること。
- (セ) 来館数は、POSシステムと随時連動させ、集計及び確認できること。

#### カ 売上管理・入館実績管理システム

- (ア) 各システムと連動し、各種入館券の売上枚数、売上金額、団体予約情報等を正確にかつリアルタイムに過不足なく自動で集計・管理すること。
- (イ) 売上データ、入館者数は手入力でも入力できること。
- (ウ) 売上データ、入館者数は日報、月報、年報等定型の帳票データとして参照、出力、印刷が可能なこと。
- (エ) 当館の管理パソコン以外の端末からも、ID及びパスワードを設定した管理画面で、売上情報や入館者数を確認できること。
- (オ) 全てのデータは、CSV形式でインポート、エクスポートが可能なこと。
- (カ) 出力帳票一覧は以下のような帳票が集計できることとする。

※例

- ・売上総計表（日ごと）
- ・売上総計表（月毎、指定期間ごと）
- ・券種別売上総計表
- ・支払方法別売上総計表
- ・商品別売上総計表
- ・旅行会社クーポン別売上・売掛総計表
- ・旅館・ホテル等別売上・売掛総計表
- ・時間ごと売上総計表
- ・日別売上総計表
- ・券種別・商品別売上総計表

- ・キャンセルチケット総計表
- ・券種別延べ来館者総計表
- ・時間ごと延べ来館者総計表
- ・入館者実績一覧表（日別来館者総計表）※以下参照

日付	天候	入館者数 累計	年度 累計 者数	入館 者数	計	有料入館者数（減免対象者を含む）						無料入 館者数	備考
						個人 (内パスポート入館者数)			団体				
						一般	小～高	計	一般	小～高	計		
1日													
2日													

以下日にちが続く

- ・入館者実績一覧表（月別来館者総計表）※以下参照

年月	入館者数	計	有料入館者数（減免対象者を含む）						無料入 館者数	備考
			個人 (内パスポート入館者数)			団体				
			一般	小～高	計	一般	小～高	計		
4月										
5月										

以下月が続く

- ・入館受付一覧表（日ごとの予約表）

## （２）年間パスポート発行システム構築

### ア 基本条件

- （ア）対象施設 アクアマリンふくしまのみ
- （イ）販売価格 一般 4,250円 学生 2,100円
- （ウ）有効期間 1年間
- （エ）利用回数 制限なし
- （オ）販売方法 オンライン（ウェブサイト上で購入）及び現地販売

### イ 年間パスポートの仕様

- （ア）年間パスポートの購入手段は、ウェブサイト上でオンライン購入でき、購入者のスマートフォンに二次元コードが送付されるなど、購入者が保有する電子端末にパスポートが表示される仕組みとすること。※スマートフォンを持たない利用者に向けては、カードタイプのパスポートも発行できるものであること。
- （イ）購入者の氏名、年齢、住所の一部、電話番号、e-mail、顔写真等の情報を登録し、有効期限を設定した年間パスポートの発行を行うことができること。
- （ウ）年間パスポートの提示により、入館が可能になるよう、二次元コード等に必要な情報を搭載すること。
- （エ）カードタイプの年間パスポートの券面には、購入者の氏名、顔写真、管理番号、有効期限及び二次元コード等が印字できること。

- (オ) 着券日時を指定せずに事前購入ができることが望ましい。
- (カ) 決済方法は、クレジットカード、電子マネー、キャリア決済など、より多様な方法を用意し、購入者の利便性を確保した仕組みとすること。また、上記キャッシュレス決済のほか、当日販売の場合は現金での決済手段も確保すること。
- (キ) 当日券から年間パスポートへの切り替え販売に簡易に対応できることが望ましい。

#### ウ 年間パスポートの運用

- (ア) 不正利用を防止する工夫を行うこと。
- (イ) 管理端末からは、個人情報扱うためID及びパスワードなどにより、当館職員及び権限のある指定スタッフ以外の利用が制限できること。
- (ウ) 年間パスポートの販売実績をリアルタイムで確認できる仕組みとすること。
- (エ) カード発行端末用のノートパソコンを1台準備すること。また、カード発行端末は当館で令和6年から使用の既存端末の「カードプリンタ ゼニアスクラッシュZN1U※S」をそのまま使用できることが望ましい。
- (オ) 複数の条件を選択でき年間パスポート購入者を検索することができること。
- (カ) 購入者情報は、登録したい項目を自由に追加できること。さらに入力方法をテキスト入力又は選択形式で選択できること。
- (キ) 年間パスポートの有効期限が近づくと、自動的に更新を促す仕組みがあることが望ましい。
- (ク) 年齢別保有者数、年齢別来館回数分布、来館回数、都道府県別回数及び曜日別来館分布等をデータ集計・分析できること。
- (ケ) 取得した購入者のe-mailに販促のメールの送付を想定しているが、広報宣伝に活用できる他の施策があれば提案すること。

### (3) 一般団体予約管理システム構築

- ア 現在使用しているシステム機能をほぼ維持すること。
- イ 当館公式サイトからオンラインでの団体予約が可能なこと。入力情報項目は別紙3のとおりとし、必須項目が入力されていない又は誤った内容が入力されているなど不備がある場合は、エラーメッセージを表示し、次へ進まないようにすること。
- ウ 10分以上の無操作が続いた場合は、利用者の接続を切り、改めて初期状態から入力させる画面へ遷移させる方式とすることが望ましい。
- エ 登録情報に漏れがないよう、また本登録が確実にされるよう、その仕様については提案によるものとし、当館と協議のうえ決定する。
- オ 入館料の決済方法は、現金、旅行クーポン（観光券）が選択できるようにすること。
- カ 予約ページにデータ資料（PDF、JPEG等）を添付できることが望ましい。
- キ 予約登録・変更作業については権限のあるスタッフのみ可能とすること。
- ク 減免（団体）受付と合わせて、指定日の予約一覧表として、出力することができること。出力項目は、来館時間、団体名又はツアー名、来館人数、担当者名（※団体・代理店のいずれか）、電話番号（※団体・代理店のいずれか）、支払方法、利用交通手段（バス・自動車の場合その台数）、受付担当者、備考、合計団体数、合計来館者数、合計バス台数とし、来館時間の早い順に団体名に番号を振ること。
- ケ 当日もしくは指定日の予約情報については、当館職員・スタッフ全員が閲覧できること。
- コ インターネットに接続されたパソコン・スマートフォン等から、定期保守等を除く365日・24時間、団体予約が可能なこと。

- サ 全てのデータについて、複数の条件を指定しCSV形式等で出力できること。
- シ 売上管理・入館実績管理システムへ販売実績・入館者実績の取込が可能であること。
- ス 来館団体が来館する以前に当館でチケットの事前発行ができること。
- セ 入館料の精算は、利用当日の減員、増員に対応できること。

#### (4) 減免（団体）受付兼減免申請システム構築

- ア 現在使用しているシステム機能をほぼ維持すること。
- イ ホームページからオンラインでの減免（団体）受付兼減免申請が可能なること。登録情報項目は別紙4のとおりとし、必須項目が入力されていない又は誤った内容が入力されているなど不備がある場合は、エラーメッセージを表示し、次へ進まないようにすること。
- ウ 来館者がシステムに入力したデータから、システム上で「減免申請書」をPDF等で作成でき、来館者が印刷もしくはダウンロードできること。様式は様式1のとおり。
- エ 入力されたデータを元に管理画面上で、減免を承認する団体に対して「減免収受登録」を行うことができること。
- オ 入力されたデータを元に管理画面から、社内稟議で必要な、「減免申請伺い」をPDF等で作成できること。様式は様式2のとおり。
- カ 入力されたデータを元に管理画面から、「減免承認書」をPDF等で作成できること。様式は様式3のとおり。
- キ 入力されたデータを元に管理画面から、福島県へ提出する書類「減免実績書」「減免実績集計表」が作成できること。内容は様式4のとおり。
- ク 入力されたデータを元に管理画面から、県外県内の減免利用状況を集計した「減免利用学校集計表」が作成できること。内容は別紙5のとおり。
- コ その他については、(3) 一般団体予約管理システムのウ～セに同じ。

#### (5) 運用環境等構築

- ア システムの方式はクラウド（SaaS）方式又はオンプレミス方式とする。
- イ 将来的には当館の総務管理部が所管する経理等のシステムとの連携も検討しているため、システムの拡張性の有無について明記するとともに、ある場合はその内容を提案すること。
- ウ データ容量は、独立行政法人、地方独立行政法人または国や地方自治体への導入実績等を参考とし、システムを5年間以上運用することを想定した上で、必要十分な容量とすること。
- エ システム稼働の時間帯は、原則365日24時間とする。ただし、バッチ処理等で停止時間が必要な場合や、定期保守等による計画停電はこの限りではない。
- オ データバックアップ及びリストアについて対策を講じること。バックアップに必要な媒体についても提案に含めること。
- カ 外部からの不正なアクセス又は不正なソフトウェアからシステムから保護するようセキュリティホール対策等の適切な対策を講じること。なお、運用時のセキュリティ対策については当館との協議の上で対応すること。
- キ アクセスログについて、システム管理者による確認が可能であること。
- (ア) クラウド方式の要件
  - a データの更新を含めた操作処理において、レスポンスが一定の速度であること。（オンプレミス方式と比較して大きな遅延が生じないこととする。）
  - b 耐火対策、落雷対策、水災害対策、耐震対策等の措置が施されていること。

- c サーバ等の機器は、ハードウェア障害、停電、電圧異常等によらず、24時間365日運用することが可能な環境を備えていること。
  - d クライアント機器類は、ハードウェア障害、停電や異常電圧に備え、機器を適切に停止するために十分な電力供給が可能な無停電電源装置を設置すること。
  - e 障害発生時にも、当初報告から復旧に至るまでの連絡体制が構築できていること。
  - f その他のセキュリティ要件については、総務省が定めた「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」においてクラウドサービス提供事業者に求められるものとされるセキュリティ対策を行うこと。
  - g サーバ機器とクライアント機器間のイントラネット接続に関しては受注者が設置・設定すること。
- (イ) オンプレミス方式の要件
- a ハードウェア及びソフトウェアについては、利用者及び使用者の状況を考慮したうえで、システムを円滑に利用できる性能を有するものを過不足なく用意すること。
  - b サーバ等の機器は、アクアマリンふくしま内に設置することとし、収納については必要に応じ当館と協議のうえ、受注者が新たにラック等を調達及び設置すること。
  - c 停電や異常電圧に備え、機器を適切に停止させるために十分な電力供給が可能な無停電電源装置を設置すること。
  - d ハードウェア障害により運用が停止しないよう、冗長化等の障害対策を講じること。
  - e サーバ管理については、基本リモートでの管理とし、サーバ管理に必要なソフトウェア及びライセンスは受注者が調達すること。
  - f サーバ機器とクライアント機器間のイントラネット接続に関しては受注者が設置・設定すること。

(6) システムの導入、運用支援及び保守

ア システムの導入・運用

- (ア) システムの導入にあたり、システムの機能を有効に活用するための運用ルールや、データ分析及び活用等に関する提案や助言等を行うこと。
- (イ) システムの稼働及び運用に必要な機器の設置、システム設定、アプリケーションのインストール等を行うこと。
- (ウ) 各システムの連動が正常に動作していることを確認すること。
- (エ) 現行システムで保有するデータを新システムへ移行し、文字化け、漏れ等齟齬がないか確認すること。
- (オ) 導入に伴い行ったデータ移行結果、システムのマスタデータ等、初期設定等を記録した資料を提出すること。
- (カ) 公開データの作成、データ分析及び活用に関して支援すること。
- (キ) 導入後についても、運用方法の見直し、マニュアルの改善など提案すること。
- (ク) 本システムに搭載された機能において、新たな開発や研究成果によりシステム機能の強化・改善が図られる場合は、追加の費用なく提供すること。

イ 保守

(ア) 保守対応の体制等

メールによる対応は、原則365日24時間対応とする。

当館からの問合せに対応できる体制を整備し、電話による対応は、受注者の営業日及び営業時間とするが、緊急に対応する必要がある場合は、祝休日・休館日・営業時間外にかかわらず対応すること。

(イ) セキュリティ対策

- a ファイアウォール機能やウイルスチェック機能等を必要に応じてセキュリティ対策を講じ、十分な安全性が確保されていること。
- b 管理画面は、パスワードによるユーザー認証が可能であること。
- c 事故発生時に原因の追跡のためのログを一定期間保存すること。なお、保存する期間については、事前に当館の承認を得ること。
- d 十分な強度を持った暗号化通信によるサービス提供が可能であること。
- e クラウドサービスを利用する場合は、機密性、完全性、可用性を確保するため、入退室管理や室内の監視、情報漏洩対策、データ保護等が適切に行われているデータセンターで構築されること。
- f 脆弱性に対するセキュリティ情報の収集と対策を行うこと。
- g 定期的なバックアップ（最低1日1回程度）を行うこと。
- h その他、提案するシステム機能に対し、必要と思われる強度の対策を施すこと。

(ウ) 障害保守

- a 障害時は、業務への影響が最小限となるように影響範囲の調査、即時対応及び根本対策等を実施すること。
- b アプリケーションをはじめとする各種ソフトウェアやデータの復旧作業を行うこと。

(エ) 機器類の故障への対応

機器類に故障又は異常が発生した場合は、速やかに部品の交換又は修理を行い、正常にシステムが稼働できる状態に回復させるものとする。この場合において、修理に伴いハードディスク等の記憶装置を交換する場合は、情報漏えいを防ぐため、当該記憶装置を物理的に破壊する等、データを復元できなくするための措置を講じること。

(オ) 障害事後対策

- a 収集した障害情報を基に原因を分析し、同様の障害が発生しないように是正処置及び予防措置を講じること。
- b 避けられない障害の場合でも業務への影響を最小限にすべく対策を講じること。
- c 原因、影響範囲、対処方法、再発防止策を取りまとめ、障害報告書として当館に報告すること。

(カ) リソース管理

- a 各種稼働管理のためのパフォーマンス調査等を定期的に行い、性能を改善するための計画策定及び対策を行うこと。
- b CPU、メモリ、ハードディスク等のシステム資源の利用状況を監視し、システムチューニングやリソース追加等の必要な対策案の検討及び対策を行うこと。

(キ) ソフトウェアのアップデート等

ソフトウェアのアップデート（OSのアップデートを含む）があった場合、システムの正常稼働を保証するため、必要な対応を行うこと。

なお、システムの稼働を停止する必要があるプログラムの更新等は、原則として当館の営業時間外に行うこと。

(ク) ネットワーク環境の切替え等への対応

セキュリティ対策、ネットワーク機器更新その他の事情により、当館のネットワーク環境に変更があった場合、システムの稼働を継続するために必要な対応をすること。

(ケ) その他

計画停電により電源供給が停止する等の理由により、システムの稼働を継続することが困難な場合は、当館との協議により事前にシステムの稼働を停止することができる。この場合において、システムの稼働を停止すべき理由がなくなった場合は、速やかに利用を再開するものとする。

(7) マニュアル作成及び操作研修

ア マニュアルの作成

各業務別の操作マニュアル及び設定マニュアル並びにシステムを利用するために必要な操作手順書を作成し、提出すること。

イ 操作マニュアルの更新

システムの更新等により、該当部分を更新した操作マニュアルは速やかに当館に提供すること。

ウ 操作研修

各業務の担当者に対する操作研修及びシステム運用管理者に対するシステムの運用、維持管理等必要な研修を実施すること。

なお、習熟に必要な期間を十分に設け、令和9年3月15日までに終了させること。

(8) 上記業務に付随する業務

3 契約不適合責任

本業務の契約期間中に、正当な理由無く要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計における問題により機能の不備が判明した場合には、当館と協議のうえ無償により改良すること。なお、修正時には不具合部分のみを修正することとし、当館の承諾なくユーザーインターフェース、操作方法等の変更をしないこと。

4 納品物（成果品）

(1) 予定する成果品は、チケットシステム及びこれに付随する一切の機器、資料等でありこれらを当館が指定する期日までに納品することとし、成果物の内容の詳細については、別途協議のうえ決定するものとする。

なお、現在想定する成果品は、次のとおりである。

NO	納品物	内容
1	導入計画書	システム導入にかかる作業計画、スケジュール等
2	研修資料一式	研修計画、研修テキスト等
3	システム設計書一式	要件定義書、基本設計書、詳細設計書等
4	自動券売機	一式3台、UPSも含む

5	窓口券売機（POS端末）	一式3台、各台に自動釣銭機、チケットプリンター、レシートプリンター、客面表示機、UPSも含む
6	入館券読み取り機	一式 据え置きタイプであれば2台、ハンディタイプであれば3台※繁忙期用と閑散期用で分け両方提案も可
7	年間パスポートカード用備品	パソコン1台、カードプリンタ1台は現在使用中の「ゼニアスクラシックZN1U※S」を使用できれば不要
8	管理用パソコン	ノートパソコン1台
9	管理用チケットプリンタ	1台 ※当館事務所で事前発券する用のチケットプリンタで熱転写方式のもの
10	マニュアル	システム操作マニュアル(運用・保守に必要なマニュアルを含む)
11	議事録	会議及び打ち合わせに関する議事録及び資料
12	ライセンス一式	システム運用に必要なライセンス証書
13	その他	システム利用による業務改善案等

(2) 納品物については、当館が指定する部数の紙媒体及び電子媒体1部を納品すること。

(3) 機器類の納品物については、当該ハードウェア及び機器類の付属品並びにドキュメント類も納品すること。

## 5 支払条件

システム導入構築業務にかかる経費の支払いについては、原則として業務完了後に支払うものとするが、受託者より申し出があった場合は、詳細については別途協議のうえ決定する。

## 6 その他

### (1) 秘密の保持

ア 受託者は、本業務の遂行上知り得た委託者の情報を、仕様書に定める以外の目的で利用、第三者に開示若しくは漏えい、又は使用してはならない。契約終了後及び解除後も同様とする。

イ 本業務の遂行の過程で得た記録等を含む成果物を発注者の許可無く、第三者に閲覧し複写し、貸与し、又は譲渡してはならない。

ウ 本業務の遂行のために当館が提供した資料及びデータ等は、本業務以外の用途に用いないこととし、これらの資料及びデータ等は、契約終了までに当館に返却すること。

### (2) 権利の帰属

ア 提出された書類は、提出者の承諾を得ずに本業務の実施に必要な範囲で無償に

より利用及び複製をすることができるものとする。

イ 成果物にかかる内容は発注者に使用権が帰属する。

(3) 契約期間終了後の対応

ア 契約期間が終了し、かつ、必要なデータ移行が全て完了したと当館が認めたときは当館と協議のうえ、復元できない方法により速やかにデータを消去し、データを完全に消去したことを証する証明を発注者に提出しなければならない。

イ 本システムの契約期間が終了し、本システムから後継システムへデータを移行する際、本システム上で管理するデータの抽出など、移行に必要な支援を実施すること。なお、抽出するデータ形式については汎用的なデータ形式とし、添付ファイルに関しては暗号化されている場合やバイナリ形式の場合は複合化した状態で、本システムがなくても認識できる状態で当館へ提供すること。

また、必要に応じて当館の指示に基づき、後継システム構築業者との協議にも参画し、円滑なシステム移行に協力すること。

(4) 費用負担

本業務遂行に伴い必要な経費並びに契約終了後のデータ消去及び移行データの抽出・提供等に要する経費は、全て受託者の負担とする。

(5) コンプライアンス

ア 受託者は、当該業務に関する関連法令・例規、社会的規範等を遵守すること。

イ 受託者は、本業務に関わる全ての者に対し、前項を遵守させるために必要な措置を講じること。

(6) 損害賠償責任

受託者の故意又は重大な過失によって、委託者又は第三者に損害を与えた場合、承認された損害証明に基づき、受託者は、賠償又は補償を行うこと。

(7) 再委託の禁止

本業務の再委託は認めない。ただし、専門業者等による作業等が必要な場合など、委託者が認めた場合は、その限りではない。

(8) その他

本仕様書に記載のない事項についても、委託者が必要と認める軽微な作業については契約金額の範囲内で実施すること。

なお、業務内容に疑義を生じた時や不明な点があれば、その都度協議のうえ決定する。

7 担当

公益財団法人ふくしま海洋科学館 企画営業部 高田、大橋

所在地：福島県いわき市小名浜字辰巳町50

TEL：0246 73 2525 FAX：0246 73 2526

e-mail：eigyo@aquamarine.or.jp