NetCommonsサポートサービス説明書

株式会社オープンソース・ワークショップ

これはオートシェイプの中の文字です。

目次

[I. NetCommonsを使うメリットと注意点 1](#_Toc344713516)

[1. NetCommonsとは 1](#_Toc344713517)

[2. オープンソースとは 1](#_Toc344713518)

[3. NetCommonsを使うメリット 1](#_Toc344713519)

[4. 他のソフトウェアと比較してのNetCommonsの優位性 2](#_Toc344713520)

[5. NetCommons等のオープンソース・ソフトウェアを使う際の注意点 2](#_Toc344713521)

[II. NetCommonsサポートサービス説明 4](#_Toc344713522)

[1. NetCommonsサポートサービスとは 4](#_Toc344713523)

[2. NetCommonsサポートサービスのメリット 4](#_Toc344713524)

[3. 契約単位 5](#_Toc344713525)

[4. バージョンアップ 5](#_Toc344713526)

[5. NetCommonsのバグなどの調査、場合によっては修正 5](#_Toc344713527)

[6. システムが正しく動かない場合の調査やサポート 5](#_Toc344713528)

[7. ID/パスワードがわからなくなったなどの対応 5](#_Toc344713529)

[8. 注意点 5](#_Toc344713530)

[9. カスタマイズ 6](#_Toc344713531)

[10. サービスの継続利用について 6](#_Toc344713532)

[11. バージョンアップの必要性 6](#_Toc344713533)

[III. 調査結果などについて 8](#_Toc344713534)

[1. NetCommons公式サイトでの情報公開 8](#_Toc344713535)

[2. NPO法人コモンズネット内での情報公開 8](#_Toc344713536)

[IV. その他の情報 9](#_Toc344713537)

[1. サーバの選び方 9](#_Toc344713538)

[2. ソフトウェアの共存について 9](#_Toc344713539)

[V. 問合せ先 10](#_Toc344713540)

[1. メール 10](#_Toc344713541)

[2. 電話（緊急時など） 10](#_Toc344713542)

[3. Webサイト 10](#_Toc344713543)

1. NetCommonsを使うメリットと注意点
	1. NetCommonsとは

NetCommons（ネットコモンズ）とは、国立情報学研究所で開発が続けられているオープンソースのCMS（コンテンツ・マネジメント・システム）です。

公式サイト　　http://www.netcommons.org

ライセンスは以下の通り

* バージョン1はGPL
* バージョン2はFreeBSDライセンス

※ NetCommonsは[大学共同利用機関]情報・システム研究機構の登録商標です。

* 1. オープンソースとは

プログラムコード（ソース）が開示されており、The Open Source Initiative ( http://opensource.org/ )で定義されているライセンスを採用しているソフトウェアのこと。

* 1. NetCommonsを使うメリット
* ホームページが簡単に更新・公開できる。
	+ 「HTML」や「CSS」を覚える必要がない。
	+ メニューなどの定型的なものの画像・デザインを作る必要がない。
	+ どこからでも更新作業が行える。
	+ ブログを更新するように、簡単にホームページを更新することが可能なため、ホームページ担当者の負荷を軽減できる。
	+ パソコン用に記事を書くだけで、携帯電話やスマートフォン用にレイアウトを自動変換してくれる機能があり、ホームページを参照するユーザにとって利便性が向上する。
* スケジュール共有や掲示板、データベースなどのグループウェア機能が使用できる。
	+ 通常のホームページではできない、ユーザ管理やスケジュール管理などのグループウェア機能が充実している。
* カスタマイズできる
	+ NetCommonsはオープンソース・ソフトウェアのため、自由にカスタマイズする事が出来ます。
	1. 他のソフトウェアと比較してのNetCommonsの優位性

NetCommonsのようなオープンソースのCMSは様々なソフトウェアがあります。

例えば、WordPress（ワードプレス）やXOOPS（ズープス）、Joomla!（ジュームラ）、OpenCMS（オープンシーエムエス）、Zope（ゾープ）などです。

何れもNetCommonsと同じオープンソースで無料のCMSソフトウェアです。

これらのソフトウェアと比較して、NetCommonsの優位性は以下の特徴を備えていることです。

* 国産のソフトウェアのため、メニューが全て日本語である。（他に英語、中国語を選べます）
* 標準機能で携帯電話、スマートフォンに対応している。
* 国立情報学研究所が開発、公開し、セキュリティホールに対するチェックが行われている。（オープンソース・ソフトウェアには、自由に手に入る反面、セキュリティホールの存在するものも多くあります）
* 通常、ホームページに必要な機能が全て含まれているオールインワン・パッケージで提供されている。（必要な機能がないと、様々なサードパーティ制の部品を集めることになり、セキュリティに対する脆弱性を生みやすくなります）
	1. NetCommons等のオープンソース・ソフトウェアを使う際の注意点

NetCommonsに限らず、オープンソース・ソフトウェアを使用する際には、以下の点を実施することをお勧めしてします。

* バージョンアップ情報の入手
* ソフトウェアのバージョンアップの実施

理由は

* セキュリティホールなどに対するプログラムミス（脆弱性）が修正されている可能性がある。
* NetCommons自体にセキュリティホールがなくても、プログラミング言語のPHPやデータベースのMySQLなど、サーバ環境のセキュリティを維持するために、サーバ環境のバージョンアップが必要になります。その際、最新のサーバ環境で動作させるためには、NetCommonsのバージョンアップも必要になります。

バージョンアップはNetCommonsシステム、及びサーバ環境を理解していれば、行うことが可能です。

また、バージョンアップ情報の監視やバージョンアップに関わるシステム管理作業に関しては、弊社の保守サポートサービスを利用して頂くことも可能です。

弊社では、NetCommonsのバージョンアップ情報の監視やアージョンアップ後の検証などを経て、お客様にバージョンアップを提供させて頂いております。

1. NetCommonsサポートサービス説明
2. NetCommonsサポートサービスとは

NetCommonsサポートサービスとは、株式会社オープンソース・ワークショップが有料で提供するNetCommonsを使用するユーザのサポートサービスです。

以下の内容が含まれます。

* メールによる問い合わせ
* 緊急時の電話による問い合わせ
* NetCommonsバージョンアップ作業（基本はオンラインでの作業になります）
* NetCommonsのバグなどの調査、場合によっては修正
* システムが正しく動かない場合の調査やサポート
* ID/パスワードがわからなくなったなどの対応

メール、電話の対応時間は決まっていません。

基本的には平日の10:00 ～ 17:00 が業務時間となりますが、緊急時は時間、曜日にかかわらず対応致します。ただし、弊社の休日や外出時にはPCなどが手元にないこともあるため、可能な範囲での対応となります。

メールでの質問内容はNetCommonsの使い方や疑問点など、なんでも結構です。

電話でのお問い合わせは、Webサイトが壊れた場合や個人情報管理に不具合があった場合など、緊急時のものとなります。

1. NetCommonsサポートサービスのメリット
* NetCommonsシステムに関するバージョンアップ情報、パッチ情報の監視

弊社の保守サポートを利用して頂くことで、バージョンアップ情報、パッチ情報の監視を監視する必要がなくなります。

バージョンアップ情報やパッチ（プログラムの修正情報）を監視することは手間のかかることです。弊社では、NetCommonsシステムの保守サポートを多く手掛けているからこそ、NetCommonsのバージョンアップ情報やパッチ情報の監視が可能となっています。

* バージョンアップ作業

バージョンアップ情報はNetCommonsシステム、PHP言語やMySQLデータベース、Linuxサーバに関わる知識などがあれば、行うことができます。

ただし、サーバの専門知識がないと、トラブルがあった際などに対応が難しくなります。

弊社はオープンソースCMSを専門に扱う会社として、万が一のトラブルなどにも対応できます。

1. 契約単位

Webサイト単位とします。Webサイトとは、基本はNetCommonsのインストール単位です。

複数のサイトがある場合などは、内容によって個別対応も可能です。ご相談ください。

1. バージョンアップ

バージョンアップは新バージョンが出てから、1～2か月様子を見てから適用の有無を判断します。ただし、運用上必要なパッチがある場合や、緊急のパッチなどが出ている場合はこの限りではありません。

また、バージョンアップ作業はシステムを一時停止する必要があります。

1. NetCommonsのバグなどの調査、場合によっては修正

システムには必ず、バグ（プログラムのミス）が含まれています。

NetCommonsシステムはオープンソース・ライセンスで提供され、使用しやすいものですが、同時に改修の義務なども負わないものとなっています。

もちろん、バグ報告を行うことで、改修される期待はありますが、確実なものとは言えません。

弊社のNetCommonsサポートサービスでは、バグと思われる現象がある場合の調査や、修正が可能なものであれば修正作業を行わせて頂きます。

1. システムが正しく動かない場合の調査やサポート

Webサーバ、メールサーバなどのサーバ環境やネットワーク環境の変化などにより、システムやその一部が動作しなくなった、などということが起こりえます。

その際、原因を調査し、システムを動作させるためのサポートを行います。

1. ID/パスワードがわからなくなったなどの対応

管理者権限のID/パスワードがわからなくなった場合や、データベースを直接、調査しなければいけない場合など、サポートを行います。

1. 注意点

NetCommons、及びNetCommons公式サイトと弊社のサービスは別のものです。

NetCommons公式サイトにも、ヘルプデスクやフォーラムがあり、質問などが可能です。

ただし、NetCommons公式サイトのヘルプデスクやフォーラムは返答の義務があるものではありません。NetCommons公式チームの情報収集や有志による返答が行われているものです。

弊社もNetCommonsを使用したビジネスを展開しているものとして、可能な範囲で返答を行う事があります。

弊社で行っている「NetCommonsサポートサービス」では、頂いた質問に対しては何らかの返答を行います。

1. カスタマイズ

サポートサービスにはカスタマイズ作業は含まれていません。

カスタマイズが必要な場合は別途、個別にお見積り致します。

1. サービスの継続利用について

継続で注文頂くことにより、サポートサービスを継続できます。

1. バージョンアップの必要性

NetCommonsのセキュリティアップデート

新しいセキュリティアップデートが発見される場合があります。

攻撃などからデータを守るためにも、アップデートを行い、システムを最新状態に保つことをお勧めいたします。

サーバ環境のセキュリティアップデート

NetCommons自体にセキュリティホールがなくても、プログラミング言語のPHPやデータベースのMySQLなど、サーバ環境のセキュリティを維持するために、サーバ環境のバージョンアップが必要になります。その際、最新のサーバ環境で動作させるためには、NetCommonsのバージョンアップも必要になります。

変化するPC環境への対応

ブラウザソフトのバージョンアップにより、機能の一部が動作しなくなる可能性などがあります。また、iPadやアンドロイド端末に代表されるように新しいデバイスも出現します。

従来の携帯電話も、通信キャリア各社は携帯電話のIPアドレスを増減するなど、変化があります。

これらの周囲の環境に対して、Webサイトを適用させるためには、バージョンアップが必要となります。

1. 調査結果などについて
2. NetCommons公式サイトでの情報公開

お問い合わせ頂いた内容がNetCommonsのバグを含んでいた場合や、一般的な使い方などで公益にかなうと判断した場合、NetCommons公式サイトのヘルプデスクやフォーラムにバグ情報やその修正情報を公開させて頂きます。

もちろん、お客様固有の情報や機密情報、個人情報にかかわるものは公開致しません。

1. NPO法人コモンズネット内での情報公開

NetCommons公式サイトのヘルプデスクやフォーラム同様、開発者間で議論が必要な場合などはNPO法人コモンズネットのサイト内で情報として公開させて頂く場合があります。

もちろん、お客様固有の情報や機密情報、個人情報にかかわるものは公開致しません。

1. その他の情報
2. サーバの選び方

NetCommonsを使用する際にはサーバが必要になります。

ここでは、サーバの選び方とメリット・デメリットについて説明します。

* レンタルサーバ

レンタルサーバを利用してNetCommonsシステムを運用することができます。

レンタルサーバ・サービスにもよりますが、概ね以下のメリットとデメリットがあります。

* + メリット：比較的安価、メールボックスも使える。
	+ デメリット：共用サーバの場合は他のユーザのCPU利用状況などに影響される可能性がある。
* 専用サーバ
	+ メリット： サーバを占有できるので、他のユーザのCPU利用状況などに影響されない。
	+ デメリット：比較的高価。メールボックスは使えない。ハードの故障がある。
* 仮想サーバ・サービス（VPS、クラウド）
	+ メリット： レンタルサーバほど共用による影響が出ない。ソフトウェアを自由にインストールできる。価格もレンタルサーバよりは高いケースが多いが、専用サーバほどではない。
	+ デメリット： OSから管理できるため、ソフトウェアを自由にインストールできる反面、OSやミドルウェアなど、全てのセキュリティ情報を含めて管理する必要がある。
1. ソフトウェアの共存について

1つのサーバに複数のソフトウェアを共存させる場合の注意点です。

サーバに複数のソフトウェアをインストールし、共存させることは可能です。ただし、ソフトウェアの組み合わせによっては、必要とするサーバのライブラリ（部品）のバージョンが異なるなど、競合を起こす可能性もあります。

また、複数の業者がサポートする場合は、責任分界点を明確にする必要もあるため、サービス（Webサイト）毎にサーバを分割するなども検討材料となります。

1. 問合せ先
2. メール

以下のメールアドレスにご質問の内容など記載してお送りください。

担当者より返信致します。

**support@opensource-workshop.jp**

1. 電話（緊急時など）

株式会社オープンソース・ワークショップの永原が承ります。

永原の携帯：**090-1699-2746**

1. Webサイト

株式会社オープンソース・ワークショップ

http://opensource-workshop.jp