

## osCommerce のサポートについて

osCommerce のサポートを受けたい場合は年間サポートライセンスとして「52,500 円/年」でGEアカウントを 提供し、ユーザー名とパスワードを発行します。ユーザー名とパスワードがあればいつでもサポートを受けることができます。つまり GE アカウントをもっていなければサポート自体は今後受けることができません。またサポートシステムの対応領域（件数）に達した場合は質問をすることができません。サポートの定義における「対応範囲」、「対応外」、「問題解決の定義」については <https://www.designload.jp/support/help/>を参照してください。GE アカウントは入金日～1 年間のみ有効です。GE アカウントは自動では作成されませんので必ず弊社まで連絡いただく必要があります。GE アカウントは質問できる件数に制限がありますが、制限のないSU アカウント「105,000 円/年」もあります。

既にサポート掲示板をご利用中のアカウント発行済みのお客様につきましては5月以降はGEアカウントのライセンス認証を受けた場合に継続して使用することができます。ライセンス認証を受けない場合はログインできなくなります。ライセンスの取得につきましては添付しました PDF ファイルを印刷後、必要事項を記載していただき、FAX にて送信してください。

osCommerce はオープンソースという誰でも自由にカスタマイズでき、プログラムにおけるソースコードの変更を自由に行うことができるため、お客様によっては質問に対して回答をするまでにファイルのソースを検証（または確認）しないと責任ある回答を出すことができないケースが（質問内容によっては）存在します。現実的に本サポート掲示板ではこの部分の回答をサポート掲示板開始以来すべて無料にて行っております。

osCommerce のサポートを受けるシステムは海外では多数の業者が存在しますが、国内における osCommerce サポートにおきましては本サポート掲示板以外にも

- ・ tepJ メーリングリスト
- ・ OSC-TUNING サポート掲示板
- ・ WEB はてな
- ・ SourceForge.jp: osCommerce FAQ

などがありますが、一般的にはボランティアによる運営が主体なため質問内容に対する責任をもった回答、または問題を解決するための実用的な回答を得られるかどうかの保証は一切ありません。

当たり前ではありますが、osCommerce は Windows のように企業が販売するライセンス形式のソフトウェアではないため EC サイト運営者側がサポートを受けたくてもサポート先が事実上存在しません。インターネット上で公開されている情報源（運用マニュアルや去年発売されたマニュアル本、その他の個人コミュニティーによる情報源）だけでは「満足できるレベル」、「現実的な情報」、「必要としている情報」、とは言いがたいものがあります。情報源があった場合でも一般の方が理解するにはあまりにも理解困難な技術者向けの情報である場合が多く自力解決をするが困難なことも事実です。これは実際にそのような声を多くのお客様から耳にしています。

EC サイト側の運営者からすれば導入コストは比較的費用を抑えることができても、その後のサポート支援を行ってくれるような具体的な資料や、システムがあまりにも貧困な為、運用後多くの WEB マスターは肝心の売上の部分とは別に運用後のメンテナンスやサポートにおいて問題を抱えているのも事実であります。この部分において弊社では EC サイト運営者側が安心して運用していただくためにも必要としたときにいつでもサポートが受けられる体制を強化する意味で有料化させていただくことにいたしました。具体的には

- 「必要なときに」、「今すぐに」、
- ・ 質問に対する問題解決をするための実用的な回答、または回避策
- ・ 運用に関する問題解決をするための実用的な回答、または回避策

につきまして osCommerce のシステムを十分に熟知しているシステムエンジニア（現場プログラマー）が行いますので今まで以上に回答文へのクオリティーをお約束し、お客様にオンラインショッピングシステム osCommerce を長期に渡り「安全」、「快適」にして運用していただける十分な情報の提供をいたします。「情報の提供」とは EC サイト運営者側において「GE/SU ライセンス取得対価に相当する以上」の内容を意味します。どうぞご理解をいただきたく、今後とも末永くお付き合いできることを心より願っております。

今後ともよろしく願いいたします。

株式会社デジタルスタジオ代表取締役 板橋憲生