

# SEPS - Search Engine Position Service

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 - PROSPETTO DEL SERVIZIO .....</b>                     | <b>2</b>  |
| • Definizione   |           |
| • Distinzione   |           |
| • Beneficio   |           |
| • Scopo   |           |
| • Campo d'azione  |           |
| <b>2 - FASI DEL SERVIZIO .....</b>                          | <b>3</b>  |
| • Fase Preliminare  |           |
| • Fase di Analisi   |           |
| • Fase di Posizionamento                                    |           |
| • Fase di Mantenimento                                      |           |
| <b>3 - CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA .....</b>           | <b>9</b>  |
| • Fasi del servizio e loro attivazione                      |           |
| • Diritto di recesso  |           |
| • Efficienza del servizio                                   |           |
| • Responsabilità di Skynet Web Solution                     |           |
| • Parole chiave (Keywords)                                  |           |
| • Range di posizionamento                                   |           |
| • Paniere TOP10   |           |
| • Garanzie del servizio                                     |           |
| • Tipologia del servizio                                    |           |
| • Moduli di accettazione                                    |           |
| • Rinnovo del servizio di mantenimento                      |           |
| • Diritti sul codice prodotto per l'erogazione del servizio |           |
| <b>4 - SERVIZIO INTERNAZIONALE .....</b>                    | <b>14</b> |
| • Constatazione   |           |
| • Problematiche   |           |
| • Eventuale fornitura                                       |           |
| • Conclusione   |           |
| <b>5 - COSTI DEL SERVIZIO .....</b>                         | <b>15</b> |
| • Numero Keywords   |           |
| • Costo Analisi Iniziale                                    |           |
| • Costo di Attivazione                                      |           |
| • Canone Annuale (12 mesi)                                  |           |
| <b>6 - FAQ .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>7 - GLOSSARIO TECNICO .....</b>                          | <b>18</b> |
| <b>8 - CREDITS .....</b>                                    | <b>20</b> |

## 1 ► PROSPETTO DEL SERVIZIO

**Definizione:** Con servizio di **“Posizionamento nei Motori di Ricerca”** intendiamo indicare l'insieme delle azioni da intraprendere affinché, il sito oggetto del servizio, possa raggiungere e mantenere, secondo dei parametri prestabiliti, una **“posizione ben definita”** nell'insieme dei risultati prodotti da un **“motore di ricerca”**, in seguito ad una ricerca effettuata per una determinata **“parola chiave”**.

**Distinzione:** A nostro avviso non è superfluo definire in modo non ambiguo quale sia l'obiettivo del servizio che noi offriamo, in quanto, è un fatto oggettivo, che in troppe circostanze accade di imbattersi in una delle molteplici offerte presenti in rete, dove, con la dicitura **“posizionamento nei motori di ricerca”**, si vuole indicare un insieme di servizi che possono annoverare **“l'indicizzazione”**, **“l'inserimento in directory tematiche”**, l'attivazione di **“link sponsorizzati”** oppure lo start-up di **“campagne pay-per-click”**, **“campagne pay-per-impression”** ed altro ancora, senza però contemplare, in alcune circostanze, il servizio vero e proprio di posizionamento. Il SEP Service si propone quindi come servizio vero e proprio di **“posizionamento nei motori di ricerca”**, il cui punto di forza risiede proprio nella certezza di ciò che effettua e nella trasparenza dei risultati ottenuti... la vera garanzia per ogni cliente!

**Beneficio:** L'importanza di essere presente nei **“risultati liberi”** forniti da un **“motore di ricerca”**, a seguito di ricerche effettuate su argomenti inerenti la propria attività, ha un'importanza fondamentale per pubblicizzarsi verso coloro i quali possono essere considerati, a rigore di logica, come i veri potenziali clienti. Statisticamente è provato che comparire in questi risultati ha un peso specifico, in termini di interesse per l'utente che ha eseguito la ricerca, molto maggiore rispetto al caso in cui il link al proprio sito venga presentato mediante un link a pagamento, o per frutto di una campagna pubblicitaria on-line, che, qualsiasi sia la sua formula, per natura è sempre rivolta ad ottenere l'attenzione di un insieme generico di utenti, che possono essere più o meno interessati alla materia trattata dal sito che viene pubblicizzato.

**Scopo:** Il SEP Service ha quindi l'unico scopo di far raggiungere ad un sito, per l'insieme delle parole chiavi scelte, delle **“posizioni ben definite”** nei **“risultati liberi”** prodotti dai motori di ricerca, e, successivamente, di mantenere stabili, secondo parametri prestabiliti, le posizioni raggiunte.

**Campo d'azione:** Il servizio prenderà in considerazione un insieme di dieci motori di ricerca ai quali ci si riferisce con il termine **“paniere TOP10”**. Il **“paniere TOP10”** è l'insieme dei dieci motori di ricerca che, al momento, servono la maggior percentuale di ricerche effettuate in rete dall'utenza italiana; questo insieme viene ricalcolato ogni 4 mesi basandosi su dati provenienti da studi di settore e, la sua variabilità, serve per fornire al cliente in ogni momento, una panoramica completa ed attuale sul trend di posizionamento del proprio sito web.

## 2 ► FASI DEL SERVIZIO

Il SEP Service si articola in quattro fasi distinte:

- [1] Fase Preliminare.**
- [2] Fase di Analisi.**
- [3] Fase di Posizionamento.**
- [4] Fase di Mantenimento.**

Ogni fase è distinta dalle altre sia in termini di azioni intraprese che di risultati prodotti. Il servizio viene svolto eseguendo ogni singola fase che lo costituisce in maniera atomica e consecutiva. Vedere anche il punto 1 delle “Condizioni generali di fornitura”.

### **1. FASE PRELIMINARE**

**Introduzione:** In questa fase avviene il primo contatto con il cliente (soggetto individuale, azienda, ente, ecc.) interessato ad usufruire del SEP Service. In tale circostanza sarà nostro piacere fornire al cliente qualsiasi spiegazione e/o approfondimento sul servizio, affinché egli risulti perfettamente sollevato da qualsiasi dubbio relativo allo stesso. Ogni quesito è ben accetto, poiché la chiarezza di ciò che proponiamo è il nostro punto di forza!

**Scopo:** L'obiettivo di questa fase è quello di concordare il numero di parole chiave per le quali posizionare il sito e di consigliare al meglio il cliente nella scelta delle medesime.

**Interazione:** Per procedere alla successiva fase di analisi, è necessario avere il consenso del cliente per poter acquisire, nella loro totalità, i file che costituiscono le pagine del sito web, o mediante accesso FTP al server dove questo è residente, o tramite un supporto fisico di memorizzazione (CD-Rom o DVD), contenente l'esatta copia dei file relativi alla versione attualmente on-line.

### **2. FASE DI ANALISI**

Questa fase prevede di intraprendere le seguenti azioni:

**Analisi del codice:** Viene valutato il tipo di linguaggio in cui è implementato il sito e come questo è strutturato; l'obiettivo è quello di creare, come output, un prospetto dove vengono riportati eventuali ostacoli alla successiva fase di posizionamento, come l'assenza di contenuto testuale (siti realizzati interamente in tecnologia Flash o con template grafici) o la presenza di codice dinamico che rende il sito non idoneo al servizio.

**Catalogazione parole chiave:** Le parole chiave scelte dal cliente vengono inserite in una delle tre possibili fasce di destinazione

(verde, gialla e rossa). La **“fascia verde”** indica parole chiave con 'ottime chance' di posizionamento, alle quali viene associato un **“coefficiente di fluttuazione mensile”** CFM=10. La **“fascia gialla”** indica parole chiave con 'sufficienti chance' di posizionamento, alle quali viene associato un coefficiente di fluttuazione mensile CFM=20. La **“fascia rossa”** indica parole chiave con 'scarse chance' di posizionamento, alle quali viene associato un coefficiente di fluttuazione mensile CFM=30. Ai criteri di collocazione delle parole chiave nelle suddette fasce, nonché al significato dei coefficienti di fluttuazione, verrà fatto riferimento successivamente, nell'esposizione dei metodi atti ad effettuare la fase di mantenimento ed anche nelle condizioni generali di fornitura del servizio.

**Report situazione attuale:** Viene prodotto un report dove, per ogni singola parola chiave scelta, verrà indicata la fascia di appartenenza e la posizione occupata dal sito nei risultati prodotti dai motori di ricerca, presenti al momento nel **“paniere TOP10”**, in seguito ad una ricerca effettuata per tale parola chiave.

Questa fase termina con un secondo incontro con il cliente, al quale verranno illustrati i risultati ottenuti (prospetto sul sito da posizionare e report situazione attuale). A questa fase corrispondono gli oneri elencati nei costi del servizio, come **“costo Analisi Iniziale”**. A questo punto, se il cliente autorizza a procedere, si passa alla successiva fase, dove avviene il posizionamento vero e proprio.

### **3. FASE DI POSIZIONAMENTO**

**Premesse:** Se dalla precedente fase di analisi non sono emersi problemi strutturali, tali da notificare al cliente l'impossibilità di fornirgli le dovute garanzie di servizio per il sito in oggetto, si può procedere alla fase di posizionamento.

**Indicizzazione:** In prima istanza il sito viene indicizzato in tutti i motori di ricerca che non richiedono un **“fee a pagamento”** come ingresso, ponendo particolare attenzione ai motori presenti nel **“paniere TOP10”**.

**Posizionamento:** A questo punto, notificata ai motori di ricerca la presenza in rete del sito, si procede, tramite opportune procedure, ad ottimizzare il codice sorgente delle pagine, per ottenere il miglior posizionamento possibile. Durante lo svolgimento delle procedure di ottimizzazione, se si riscontrano evidenti problemi nello scalare posizioni nei risultati di uno o più motori di ricerca, può essere necessario effettuare un'analisi aggiuntiva della concorrenza, al fine di capire se le ricerche, per una o più parole chiave, possono presentare eventuali problemi non emersi dalla precedente fase di analisi. Questa operazione non comporta nessun onere aggiuntivo al cliente, benché possa comunque aumentare leggermente i tempi

di durata della fase stessa. Durante questa fase il sito in questione non subisce, comunque, alcuna variazione grafica o funzionale.

**Tempistica e note:** Questa fase ha una durata minima di 45 giorni e, comunque sia, non termina mai prima di aver collocato almeno il 50% delle posizioni totali sui tre motori di ricerca principali (Google, Yahoo e Virgilio) in fascia utile (da 1 a 100), dove ogni singolo motore dei tre in questione deve contribuire con almeno il 33% delle parole chiave posizionate. Considerando il fatto che tale vincolo è esposto in modo abbastanza “tecnico” cerchiamo di illustrarlo in maniera pratica:

**Esempio:** supponiamo di aver scelto il pacchetto da 10 parole chiave. In questo caso le posizioni totali sui tre motori di ricerca principali (Google, Yahoo e Virgilio) sono  $10 \times 3 = 30$ , quindi è necessario che almeno 15 posizioni risultino comprese nel range 1-100; inoltre è richiesto che ogni motore fornisca almeno il 33% delle parole chiave posizionate, ovvero deve fornire almeno 4 posizioni sul totale minimo richiesto di 15 posizioni complessive.

Conseguito questo obiettivo si procede alla stesura di un nuovo report sulla situazione attuale, dove, per ogni parola chiave scelta, verrà indicata la posizione occupata dal sito nei risultati prodotti dai motori di ricerca presenti al momento nel **“paniere TOP10”**, in seguito ad una ricerca effettuata per tale parola chiave. Al momento della stesura di questo report, che rappresenta la terminazione di questa fase, le parole che presentano risultati che escono dal **“range di posizionamento”** non verranno inizialmente prese in considerazione per il calcolo degli indici della successiva fase di mantenimento. Questo non significa che la parola viene “abbandonata”, ma che i risultati prodotti da essa non verranno momentaneamente considerati per il calcolo **“dell'indice di fluttuazione globale”**, utilizzato in fase di mantenimento per valutare l'efficienza del servizio; la parola rientrerà nel calcolo dell'indice al momento in cui risulterà posizionate in fascia utile e la sua posizione assoluta (PA) sarà stabilita pari alla 101-esima, ovvero la prima posizione fuori dal **“range di posizionamento”**. Questa scelta è dovuta al fatto che talune parole chiave, in certi motori di ricerca, possono richiedere dei tempi alquanto lunghi per fornire dei risultati, pertanto sarebbe inopportuno arrestare l'evoluzione di tutto il servizio per il manifestarsi di situazioni limite, vedere in proposito anche il punto 6 delle “Condizioni generali di fornitura”. Il nuovo report viene quindi presentato al cliente e confrontato con quello precedente, evidenziando così i risultati ottenuti. A questa fase corrispondono gli oneri elencati nei costi del servizio come **“costo di Attivazione”**.

#### **4. FASE DI MANTENIMENTO**

**Premesse:** La fase di mantenimento prevede di consolidare e mantenere, o migliorare quando possibile, le posizioni raggiunte dal sito alla fine della fase di posizionamento per ogni singola parola chiave presa in esame, secondo i criteri esposti in seguito. Questa fase ha durata annuale e prevede come output 12 report con cadenza mensile (un report di esempio è reperibile all'indirizzo <http://www.sep-service.com/moduli/report-top10.xsl>), dove il cliente può monitorare l'andamento del sito nei risultati prodotti dai motori presenti nel **“paniere TOP10”**. Per ogni singola parola chiave, per tutta la durata di questa fase, viene presa come posizione di riferimento assoluta (PA) quella occupata dal sito nei risultati prodotti dai motori di ricerca alla fine della fase precedente, indicata nell'apposito report di output a tale fase.

**Garanzie:** Il SEP Service prevede di garantire, durante questa fase, che i risultati di posizionamento ottenuti, per l'insieme delle parole chiave scelte, non abbiano complessivamente una fluttuazione negativa rispetto alla loro posizione di partenza. Per tale scopo viene creato un **“indice di fluttuazione globale”** (IFG), utilizzato proprio per verificare che il servizio, durante questa fase, mantenga costanti, o migliori, gli obiettivi raggiunti in fase di posizionamento.

**Indici e precisazioni:** Questo indice IFG è calcolato con l'ausilio di altri indici, identificati come gli **“indici di fluttuazione annuale”** (IFA) e gli **“indici di posizionamento”** (IDP) di ogni singola parola, valutati considerando i tre motori di ricerca principali, presenti nel **“paniere TOP10”** (attualmente essi sono Google, Yahoo e Virgilio), come esposto in seguito. Dobbiamo precisare, che il calcolo di questi indici, riferito a soli tre motori di ricerca sui dieci considerati, è dovuto al fatto che un motore di ricerca secondario può non essere presente nel **“paniere TOP10”** per l'intera durata della fase di mantenimento (12 mesi) e, quindi, il suo inserimento nel computo degli indici di valutazione del servizio può fornire risultati forvianti. Inoltre, a livello statistico, è importante evidenziare il fatto che attualmente in Italia, ma probabilmente anche nel resto del mondo, Google è il motore che da solo risulta più utilizzato di tutti gli altri messi insieme, quindi la sola sua presenza nel calcolo di questo indice di fluttuazione è sufficiente a fornire un quadro estremamente significativo sulla situazione di posizionamento e sulla qualità del servizio stesso.

**Procedura tecnica:** Entrando quindi nel dettaglio, ogni indice IFA, relativo ad ogni singola parola, è calcolato come la media dei dodici **“indici di posizionamento”** (IDP) mensili, che sono valutati come segue: consideriamo la parola chiave 'XYZ' e che, nel report prodotto in output dalla fase di posizionamento, il sito, a seguito di una ricerca effettuata per la parola 'XYZ', sia posizionato nei risultati prodotti dal motore 'ICS' (Google, Virgilio o Yahoo) in n-esima pagina

e k-esima posizione all'interno della n-esima pagina stessa; assumiamo, inoltre, che ogni pagina mostri dieci risultati, il che è quanto avviene normalmente di default su quasi tutti i motori di ricerca, compresi i tre ai quali si riferisce questo calcolo, e che di conseguenza la **“posizione assoluta”** del sito, nei risultati mostrati, sia  $PA=[(10*(n-1))+k]$ . Ad ogni parola chiave è associato un CFM dipendente dalla fascia in cui è stata inserita in fase di analisi, questo significa che, ad ogni report mensile, la parola avrà associato tre IDP, uno per ognuno dei tre motori principali, calcolati singolarmente come segue:

**Caso A:  $IDP=1$**  se il sito si trova in una posizione compresa fra la  $[PA-CFM]$ -esima posizione e la  $[PA+CFM]$ -esima posizione.

**Caso B:  $IDP=(m+1)$**  se il sito si trova in una posizione compresa fra la  $[PA-(m+1)*CFM]$ -esima posizione e la  $[PA-(m*CFM)]$ -esima posizione con  $m=1,2,3,.....$

**Caso C:  $IDP=-(m+1)$**  se il sito si trova in una posizione compresa fra la  $[PA+(m*CFM)]$ -esima posizione e la  $[PA+(m+1)*CFM]$ -esima posizione con  $m=1,2,3,.....$

**Casi Limite:** le due situazioni estreme che possono verificarsi, durante la fase di mantenimento, sono quelle in cui una determinata parola esce dal **“range di posizionamento”**, quindi oltre la 100-esima posizione, oppure quando si colloca in prima pagina. In entrambi i casi viene stabilito un valore di merito positivo (**“bonus”**) o di demerito negativo (**“malus”**), che sarà sommato all'indice di posizionamento, e ciò è fatto per valutare in maniera ponderata il manifestarsi di una delle due condizioni limite che si possono verificare, una delle quali positiva (raggiungimento della prima pagina), e l'altra negativa, poiché l'uscita dalle prime 100 posizioni indica una certa instabilità.

Questo valore è studiato, tendenzialmente, per premiare eventuali parole in fascia rossa che dovessero raggiungere la prima pagina e per non penalizzare eccessivamente parole della stessa fascia che escono dal range di posizionamento. Viceversa, penalizza parole in fascia verde che escono dal range di posizionamento e non enfatizza troppo positivamente quelle di tale fascia che raggiungono la prima pagina.

| FASCIA DI APPARTENENZA | BONUS | MALUS |
|------------------------|-------|-------|
| VERDE                  | 2     | 6     |
| GIALLA                 | 4     | 4     |
| ROSSA                  | 6     | 2     |

Nei due casi limite, il valore di 'm' considerato, se necessario al

calcolo dell'IDP, è sempre quello limite. Ovvero, nel caso in cui debba essere sommato un **“bonus”** all'indice di posizionamento, viene considerato assunto da 'm' il valore, per il quale si sconfinerebbe prima della prima posizione. Invece, nel caso in cui debba essere sommato un **“malus”** (il cui valore è da considerarsi negativo) all'indice di posizionamento, viene considerato assunto da 'm' il valore per il quale si sconfinava oltre la centesima posizione. Calcolato quindi, per ogni parola chiave (P1, P2, ... , Pn) e per ognuno dei tre motori principali, il relativo IDP, viene fatta la loro media:

$$\text{IDP\_MEDIO\_P1} = [(\text{IDP\_P1\_GOOGLE} + \text{IDP\_P1\_MSN} + \text{IDP\_P1\_YAHOO}) / 3]$$

$$\text{IDP\_MEDIO\_P2} = [(\text{IDP\_P2\_GOOGLE} + \text{IDP\_P2\_MSN} + \text{IDP\_P2\_YAHOO}) / 3]$$

.. .. .. ..  
 .. .. .. ..

$$\text{IDP\_MEDIO\_Pn} = [(\text{IDP\_Pn\_GOOGLE} + \text{IDP\_Pn\_MSN} + \text{IDP\_Pn\_YAHOO}) / 3]$$

A questo punto è evidente che dopo un anno, per ogni parola chiave (P1, P2, ... , Pn), avremo calcolato 12 indici di posizionamento medi, tramite i quali, è possibile determinare l'indice di fluttuazione annuale di ogni parola chiave (P1, P2, ... , Pn) come segue:

$$\text{IFA\_P1} = [(\text{IDP\_MEDIO1\_P1} + \text{IDP\_MEDIO2\_P1} + \dots + \text{IDP\_MEDIO12\_P1}) / 12]$$

$$\text{IFA\_P2} = [(\text{IDP\_MEDIO1\_P2} + \text{IDP\_MEDIO2\_P2} + \dots + \text{IDP\_MEDIO12\_P2}) / 12]$$

.. .. .. ..  
 .. .. .. ..

$$\text{IFA\_Pn} = [(\text{IDP\_MEDIO1\_Pn} + \text{IDP\_MEDIO2\_Pn} + \dots + \text{IDP\_MEDIO12\_Pn}) / 12]$$

Siamo quindi arrivati alla conclusione, potendo a questo punto calcolare l'indice di fluttuazione globale (IFG), che determina se durante l'anno il servizio è stato efficiente o meno. Otteniamo, perciò, il seguente valore:

$$\text{IFG} = (\text{IFA\_P1} + \text{IFA\_P2} + \text{IFA\_P3} + \dots + \text{IFA\_Pn})$$

In definitiva, come specificato in più circostanze, se  $\text{IFG} \geq 0$ , allora il SEP Service ha avuto esito positivo, altrimenti se  $\text{IFG} < 0$ , il SEP Service ha disatteso i propri obiettivi ed il cliente, in tale circostanza, ha diritto di esercitare il **“recesso del servizio”**, secondo le modalità riportate al punto 2 delle **“condizioni generali di fornitura”**. A questa fase corrispondono gli oneri elencati nei costi del servizio come **“Canone Annuale”**. Gli oneri relativi al canone annuale devono essere sempre corrisposti al momento della sottoscrizione dell'abbonamento annuale. Dopo il primo anno di mantenimento, se il servizio ha avuto esito positivo ( $\text{IFG} \geq 0$ ), il rinnovo sarà automatico per altri 12 mesi, se non avviene la disdetta prima dell'ultimo mese di abbonamento, tramite comunicazione scritta a mezzo e-mail o fax. In questo modo è possibile non interrompere il servizio e non rischiare quindi di perdere le posizioni raggiunte.

### **3 ► CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

#### **1. FASI DEL SERVIZIO E LORO ATTIVAZIONE.**

Ognuna delle quattro fasi, che costituiscono il SEP Service, è atomica, distinta e attivata in maniera consecutiva al termine della fase precedente. Al termine di ogni singola fase è previsto di fornire al cliente un feedback sui risultati ottenuti come da descrizione; per ogni singola attivazione di fase, autorizzata dal cliente, deve essere corrisposto alla Skynet Web Solution il relativo pagamento, come riportato nell'apposita tabella (vedi COSTI DEL SERVIZIO a pag.15).

#### **2. DIRITTO DI RECESSO.**

Il cliente ha facoltà di interrompere il servizio al termine di qualsiasi fase, senza dover corrispondere alla Skynet Web Solution gli oneri per le fasi successive. Il diritto di recesso del servizio può essere effettuato mediante comunicazione a mezzo raccomandata A/R o via e-mail alla Skynet Web Solution, che interromperà immediatamente la fornitura dello stesso. Gli oneri relativi alla fase di analisi e alla fase di posizionamento, attivate a seguito del consenso del cliente, devono essere corrisposti a prescindere dai risultati ottenuti e dalle aspettative del cliente stesso. Gli oneri dovuti alla fase di abbonamento possono essere rimborsati solo a fronte di inefficienza del servizio, secondo i parametri atti a valutare lo stesso (IFG), come descritto al punto 3.

#### **3. EFFICIENZA DEL SERVIZIO.**

Skynet Web Solution ha deciso di rendere pubblico il metodo di calcolo dell'indice di valutazione di efficienza del servizio (IFG) per garantire al cliente la massima trasparenza del servizio stesso: se alla fine della fase di mantenimento il sito dovesse avere un indice IFG negativo (minore di zero), senza che si siano verificate le condizioni descritte al punto successivo (punto 4), Skynet Web Solution procederà al rimborso del **“Canone Annuale”**, oppure offrirà un'ulteriore anno di abbonamento senza ulteriori spese aggiuntive e secondo le regolari modalità di fornitura del servizio, permanendo quindi la possibilità di rimborso nel caso in cui, anche al termine del secondo anno, il servizio dovesse disattendere gli obiettivi prestabiliti.

#### **4. RESPONSABILITA' DI SKYNET WEB SOLUTION.**

Skynet Web Solution non si assume alcuna responsabilità per inefficienza del servizio dovuta a fattori esterni alla propria opera come:

- problemi tecnici dovuti al software o all'hardware di uno più motori di ricerca, tali da impedire il regolare calcolo dell'indice di

valutazione IFG;

- problemi generici che possono determinare l'irraggiungibilità del sito web, come la sospensione del servizio di hosting, l'interruzione delle linee, errate configurazioni dei server o qualsiasi altro fattore che può determinare malfunzionamenti riconducibili alla gestione tecnica del sito.

- interventi di terzi soggetti sul codice della pagine che costituiscono il sito, tali da compromettere il regolare funzionamento del servizio;

## **5. PAROLE CHIAVE (Keywords).**

**Parole chiave scelte:** Le parole chiave scelte dal cliente durante la fase preliminare sono quelle che, inderogabilmente, verranno prese in oggetto dalla successiva fase di analisi. Le parole chiave scelte, durante la fase preliminare, qualsiasi esse siano, non possono essere cambiate al momento che è stata avviata la fase di analisi; qualsiasi variazione comporta l'attivazione di una nuova fornitura di servizio.

**Tipi di parole chiave:** Le parole chiave costituite da una singola parola, come ad esempio "agriturismo", "appartamento", "cellulare", ecc., non vengono accettate, salvo casi particolari da concordare con il cliente durante la fase preliminare. Viceversa, le parole chiave composte vengono sempre accettate, anche se Skynet Web Solution si riserva comunque la facoltà, prima di avviare la fase di analisi, di rifiutare eventuali parole chiave che, per motivi tecnici (come parole già oggetto di uno o più servizi SEP) o etici (ovvero parole che possono offendere il singolo individuo o ledere la morale ed il buon senso), non sono valutate idonee.

**Catalogazione parole chiave:** Le parole chiave consentite (ad esempio "agriturismo Toscana", "appartamento Roma", "cellulare WAP", ecc.) vengono catalogate in una delle tre fasce, secondo valutazioni che tengono conto del numero di occorrenze restituite dopo una ricerca per tale parola chiave e della tipologia di concorrenza rilevata per tale parola.

**Numero di parole chiave:** Per un sito monolingue, il numero massimo di parole chiave oggetto del servizio è 15; per un sito multilingue, il numero massimo di parole chiave oggetto del servizio è di 15 per ciascuna lingua distinta ed ogni lotto di parole è da considerarsi come fornitura di servizio distinto.

## **6. RANGE DI POSIZIONAMENTO.**

Molti operatori di settore sostengono, che, per un sito web, il servizio di "**posizionamento nei motori di ricerca**" ha un riscontro in termini di contatti, solo se si riesce a collocare il sito in prima pagina o al massimo in una delle prime tre. La nostra linea di condotta non è completamente d'accordo con questa teoria: siamo infatti convinti che la presenza nelle prime tre pagine sia auspicabile, ma non

sempre raggiungibile o, perlomeno, non sempre raggiungibile da subito, ragion per cui, il nostro servizio prende in esame le prime 10 pagine di ogni motore. L'esperienza, infatti, ci ha dimostrato in più circostanze, che alcune tipologie di siti, posizionati inizialmente oltre la 100-esima posizione, dopo alcuni anni, grazie alla stabilità dei contenuti ed alla crescita della loro popolarità dovuta ad un buon servizio di posizionamento, sono riusciti a salire fino alle prime posizioni... ma non è stato un processo immediato! Il SEP Service stabilisce, quindi, un **“range di posizionamento”** di 10 pagine (100 posizioni) entro il quale agisce monitorando i risultati ottenuti. Come già descritto, se alla fine della fase di posizionamento, per una data parola chiave, il sito non compare nelle prime 10 pagine di uno dei tre motori principali, i risultati, prodotti da quella parola chiave, per quel motore, non contribuiscono inizialmente al calcolo dell'indice IFG, anche se tutte le procedure di mantenimento prevedono la continuazione del servizio anche per quella parola chiave con l'intento che in breve tempo anche essa possa essere posizionata. Se una parola chiave non dovesse comparire in nessuno dei tre motori di ricerca designati al calcolo dell'indice di efficienza IFG, allora Skynet Web Solution offrirà al cliente la possibilità di sostituire la **“parola chiave”**, senza alcun costo aggiuntivo.

## 7. PANIERE TOP10.

I motori di ricerca attualmente presenti nel **“paniere TOP10”** sono:

**Google Italia** (<http://www.google.it>)

**Yahoo Italia** (<http://it.yahoo.com>)

**Virgilio** (<http://search.alice.it/search/home/index.html>)

**Excite Italia** (<http://www.excite.it>)

**Lycos Italia** (<http://www.lycos.it>)

**Altavista Italia** (<http://it.altavista.com/>)

**MSN Italia** (<http://www.msn.it>)

**Arianna** (<http://arianna.libero.it/>)

**Tiscali** (<http://www.tiscali.it/>)

**Kataweb** (<http://www.kataweb.it/>)

Ribadiamo che i motori di interesse per il calcolo dell'indice IFG sono i soli Google, Yahoo e Virgilio, poiché, come già evidenziato, sono sufficienti a fornire una valutazione significativa del trend globale di posizionamento.

## 8. GARANZIE DEL SERVIZIO.

Il SEP Service è un servizio di **“posizionamento nei motori di ricerca”** che opera secondo le modalità riportate in questo documento e garantisce quanto descritto nel medesimo. Si vuole far notare che il SEP Service non garantisce, a priori, il raggiungimento di una **“posizione ben definita”**, poiché, secondo la nostra esperienza, non è possibile fornire tale garanzia. I fattori che

determinano l'ascesa o la discesa di un sito nei risultati di un motore di ricerca sono molteplici e talmente variabili che riteniamo lecito sostenere che, coloro i quali garantiscono con certezza il raggiungimento della prima posizione, o di una posizione in una delle primissime pagine, non sono realmente certi di raggiungerle e operano confidando in una casistica che mediamente riesca a soddisfare tali garanzie... noi non lavoriamo in questo modo! Per questa ragione, il SEP Service è articolato in fasi distinte, dove, in successione, viene fornito un quadro sempre più completo di ciò che dal servizio si può realmente ottenere, relativamente al sito in oggetto ed alle parole chiave scelte; inoltre, al cliente viene sempre offerta la possibilità di interrompere il servizio al termine di ogni fase, qualora i risultati forniti non soddisfino le sue aspettative. Infine, se il SEP Service, durante la fase di mantenimento, non riesce a mantenere, secondo i termini prestabiliti, le posizioni raggiunte al termine della fase di posizionamento, Skynet Web Solution si fa pienamente carico di tale inefficienza, come riportato al punto 3.

## **9. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO.**

La Skynet Web Solution intende che, per **“servizio di posizionamento nei motori di ricerca”**, si consideri esattamente il servizio descritto nel presente documento, al quale ci si riferisce come SEP Service. Ogni altra tipologia di servizio, comunemente etichettato come **“servizio di posizionamento nei motori di ricerca”**, distinto dal SEP Service, non è perciò considerato come modalità di servizio erogata.

## **10. MODULI DI ACCETTAZIONE.**

Il SEP Service è articolato in tre fasi distinte ed ognuna di esse prima del suo inizio prevede la sottoscrizione di un apposito modulo di accettazione. La sottoscrizione di ogni singolo modulo comporta l'autorizzazione del cliente a procedere, unita alla quale è implicita l'accettazione delle condizioni generali di fornitura del servizio descritte nel presente prospetto informativo.

Skynet Web Solution ritiene che la strutturazione del servizio in maniera modulare, unita alla possibilità di verificare personalmente i risultati ottenuti al termine di ogni fase, siano a garanzia della trasparenza e della correttezza con la quale operiamo, nonché consentano di evitare qualsiasi situazione controversa dovuta a fatti che possono essere fonti di interpretazioni ambigue. In virtù di ciò invitiamo ogni richiedente ad analizzare attentamente ogni singola condizione di fornitura del servizio, oltre a chiedere qualsiasi delucidazione, qualora questo fosse necessario, prima di firmare i moduli per l'autorizzazione a procedere. I vari moduli saranno forniti in modo consecutivo al termine di ogni singola fase, fatta eccezione per il primo, che può essere reperito al seguente indirizzo: [http://www.sep-service.com/moduli/analisi\\_iniziale.pdf](http://www.sep-service.com/moduli/analisi_iniziale.pdf)

## **11. RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANTENIMENTO.**

Dopo il primo anno di mantenimento, se il servizio ha avuto esito positivo ( $IFG \geq 0$ ), è previsto per ogni anno successivo il rinnovo automatico di ulteriori 12 mesi di abbonamento al servizio di mantenimento. Il rinnovo automatico evita che si creino dei periodi in cui il sito non viene monitorato e quindi esclude il rischio che siano perse le posizioni acquisite. Se il committente non volesse rinnovare automaticamente il servizio deve inviare una comunicazione di disdetta scritta a mezzo e-mail o fax almeno un mese prima della scadenza naturale del canone di abbonamento stesso. In assenza di tale comunicazione il servizio sarà quindi rinnovato per tacito accordo tra le parti in modo automatico, senza che il cliente debba fornire ulteriori moduli di accettazione firmati.

## **12. DIRITTI SUL CODICE PRODOTTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.**

Il SEP Service è un servizio che prevede durante ogni sua fase un lavoro attivo suddiviso in produzione di codice e monitoraggio. Il codice che viene prodotto dalla nostra società per ottimizzare il sito e renderlo il più adeguato possibile ad essere ben posizionato sui motori di ricerca è di esclusiva proprietà della nostra società. Tale codice non può quindi essere utilizzato dal committente per scopi diversi dal posizionamento del proprio sito e in caso di interruzione del servizio, in una qualunque delle sue fasi, questi non può continuare ad utilizzare le parti di codice prodotte o manipolarle per finalità di riutilizzo in altro ambiente o locazione. Qualsiasi utilizzo improprio, compresa la rimozione del Copyright dove presente, può essere quindi perseguita a normativa delle leggi vigenti in materia.

## 4 ► SERVIZIO INTERNAZIONALE

**Constatazione:** Il SEP Service è un servizio di posizionamento nei motori di ricerca progettato e sviluppato per rispondere alle esigenze dell'utenza italiana. Il servizio infatti si basa sui principali motori di ricerca utilizzati in Italia e tutti gli studi tecnici ed i test condotti per realizzare il servizio, che oltre ad essere efficiente ed efficace rispetta anche uno standard di fornitura e di verifica, sono stati effettuati monitorando le esigenze e le problematiche riferite alla realtà italiana.

**Problematiche:** Per quanto appena detto è conseguente dover sottolineare che il SEP-Service, inteso come il servizio descritto in questo prospetto informativo, è applicabile alla sola realtà italiana, poiché è evidente che in un contesto internazionale i motori di ricerca utilizzati dagli utenti non sono quelli utilizzati in Italia ed attualmente inseriti nel **“paniere TOP10”**.

**Eventuale fornitura:** In relazione alle problematiche esposte è evidente che non è possibile fornire un SEP-Service standard per un contesto internazionale. Infatti, benché possa essere plausibile stabilire un paniere di motori che annoveri i principali motori internazionali, non è possibile standardizzare a priori le situazioni che si possono presentare in ogni singola nazione diversa dall'Italia. Inoltre non è ipotizzabile, su scala internazionale, valutare a quale target di utenza è rivolto il posizionamento di un determinato sito prima di conoscere gli obiettivi del committente ed effettuare un'analisi del contesto di riferimento.

**Conclusioni:** In definitiva, relativamente ai servizi di posizionamento rivolti ad un'utenza estera, è possibile effettuare l'attivazione solo dopo aver effettuato un'analisi iniziale che oltre alle valutazioni standard descritte in questo prospetto preveda anche di analizzare i motori di ricerca interessati dal servizio. Considerando che in tale circostanza il servizio non è quello standard, prima dell'eventuale attivazione, verrà rilasciato un preventivo, unito alle specifiche condizioni di fornitura adottate.

## 5 ► COSTI DEL SERVIZIO

| NUMERO KEYWORDS | COSTO ANALISI INIZIALE | COSTO DI ATTIVAZIONE | CANONE ANNUALE (12 MESI) |
|-----------------|------------------------|----------------------|--------------------------|
| 5               | € 180,00               | € 450,00             | € 750,00                 |
| 10              | € 200,00               | € 530,00             | € 1.280,00               |
| 15              | € 225,00               | € 610,00             | € 1.850,00               |

I COSTI INDICATI NELLA TABELLA SONO TUTTI IVA ESCLUSA.

**LISTINO PREZZI AGGIORNATO AL 1 GENNAIO 2008 – SKYNET SI RISERVA DI VARIARE IL PRESENTE LISTINO PREZZI IN OGNI MOMENTO E SENZA DOVER FORNIRE ALCUNA COMUNICAZIONE A RIGUARDO, AD ECCEZIONE DELLA PUBBLICAZIONE DEL LISTINO AGGIORNATO SUL SITO WWW.SEP-SERVICE.COM**

- **COSTO ANALISI INIZIALE:** è il costo associato all'omonima fase del servizio e viene corrisposto “una tantum”. Questo onere, quando il cliente autorizza l'attivazione della “Fase di Analisi”, è sempre dovuto, a prescindere dai risultati ottenuti e dalle aspettative del cliente stesso.
- **COSTO DI ATTIVAZIONE:** è il costo associato alla fase del servizio denominata “Fase di Posizionamento”. Questo onere, quando il cliente autorizza l'attivazione della “Fase di Posizionamento”, è sempre dovuto se la fase si conclude rispettando i termini previsti in questo prospetto di servizio, a prescindere dai risultati ottenuti e dalle aspettative del cliente stesso.
- **CANONE ANNUALE:** è il costo associato alla fase del servizio nota come “Fase di Mantenimento”, la cui durata è stabilita in 12 mesi. L'onere sostenuto può essere rimborsato solo nel caso in cui il SEP Service risulti non efficiente, secondo quanto descritto in questo prospetto di servizio, con particolare riferimento ai punti 2 e 3 delle condizioni generali di fornitura.  
L'importo previsto per questa fase deve essere versato all'attivazione della fase stessa. Per il servizio da 10 parole viene offerta la possibilità di suddividere il pagamento in due rate, mentre per il servizio da 15 è prevista la possibilità di suddividere il pagamento in tre rate.

## 6 ► FAQ (Frequently Ask Questions)

- **Perchè il SEP Service è un servizio chiaro e trasparente?**  
Diversamente da altri servizi di posizionamento sui motori di ricerca il SEPS è un servizio organizzato in maniera modulare. Questo significa che il cliente non acquista un servizio a “scatola chiusa” dall'inizio alla fine, ma bensì un servizio che può controllare durante lo svolgimento di ogni sua singola fase e, qualora non fosse soddisfatto dei risultati ottenuti, interromperlo in ogni momento, senza corrispondere gli oneri relativi alle fasi successive.
- **Ho letto che il SEP Service prevede un rimborso, è vero?**  
Sì, nel caso in cui durante la fase di mantenimento il SEPS non riesca a mantenere le posizioni raggiunte, secondo i termini stabiliti, è previsto il rimborso del canone annuale, oppure viene offerto il rinnovo gratuito del canone per un ulteriore anno di mantenimento. Se anche l'anno successivo il processo di mantenimento dovesse avere un esito fallimentare si procede in ogni caso al rimborso del canone corrisposto.
- **Tutte queste garanzie lasciano pensare ad un servizio che si tutela poiché non fornisce dei risultati...**  
Questo non è assolutamente vero! Il fatto che altri pubblicizzano di ottenere sicuramente le prime pagine, e talvolta anche la prima posizione, non significa che ci riescono davvero. Chi offre delle garanzie di servizio ancor prima di conoscere le keywords e senza aver fatto un'analisi della concorrenza significa evidentemente che fornisce un servizio che per forza di cose occulta in qualche modo i parametri con i quali controlla l'efficienza dello stesso. Cercare di ottenere le prime pagine e le prime posizioni sui motori di ricerca è una battaglia continua contro molteplici competitors, che si rinnovano ogni giorno, ragion per cui fornire garanzie di successo a prescindere non è possibile e chi sostiene il contrario lo fa senza alcuna certezza.
- **Mi risulta però che esistono dei metodi per scalare rapidamente le posizioni, è vero?**  
Sì, dei metodi esistono, ma utilizzarli è come costruire la propria casa sulla sabbia! Ad esempio, gli operatori di un settore specifico o coloro i quali dispongono di una grossa rete di siti web tematici, possono utilizzare questa ragnatela per aumentare la link popularity del vostro sito. Questa operazione determina sicuramente un'accelerazione nella fase di posizionamento, però è altrettanto vero che qualora il vostro sito dovesse uscire da questa catena di link il posizionamento andrebbe a picco, poiché è stato raggiunto tramite questo escamotage e non è basato sull'acquisizione fisiologica dei

contenuti veri e propri del sito da parte dei database dei motori. Il SEPS non utilizza queste tecniche ed in virtù di ciò la fase di posizionamento può essere abbastanza lunga, soprattutto se il sito dovesse essere associato ad un nuovo nome a dominio, non ancora indicizzato nei motori.

- **Posizionare il mio sito per delle keywords non in lingua italiana significa ricorrere al servizio internazionale?**  
Non necessariamente. Il servizio internazionale (descritto al punto 4) è diversificato dal SEPS standard per il fatto che prende in considerazione dei motori di ricerca internazionali o utilizzati propriamente in un paese specifico diverso dall'Italia. Quindi se si vuole posizionare il sito per delle parole in lingua estera, sempre facendo riferimento ai motori indicati nel **“paniere TOP10”**, il servizio resta a tutti gli effetti quello standard.
- **Perchè per posizionare il sito con delle keywords in due lingue diverse devo attivare due servizi distinti?**  
Per un motore di ricerca le keywords “apartments in Florence” e “appartamenti a Firenze” sono due parole diverse, con diversa competitività e diversa concorrenza. Effettuare il posizionamento dell'una non significa ottenere in modo indotto il posizionamento dell'altra.
- **Perchè talvolta nel report mensile di mantenimento è indicata una posizione e quando controllo non è esattamente quella?**  
Questo accade di norma. La posizione può fluttuare in alto o in basso di alcune unità più volte, anche in uno stesso giorno. Addirittura può anche accadere, benché sia abbastanza raro soprattutto dopo aver superato i primi mesi, di non trovare il sito neanche nel **“range di posizionamento”** per alcune ore. Per avere un quadro significativo e constatare la veridicità del report ricevuto è quindi consigliabile controllare le posizioni per più volte, in modo da non prendere in esame un caso unico.

Per qualsiasi domanda non contemplata in questa lista non esitate a contattarci, siamo a disposizione per fornire qualsiasi ulteriore informazione.

## 7 ► GLOSSARIO TECNICO

- **Bonus:** valore positivo che per un sito, quantifica, su base mensile, il raggiungimento della prima pagina, nei risultati prodotti da un singolo motore di ricerca, in seguito ad una ricerca effettuata per una determinata parola chiave.
- **Campagna pay-per-click:** campagna pubblicitaria caratterizzata da un costo per ogni utente che clicca su un annuncio che pubblicizza il sito oggetto della campagna.
- **Campagna pay-per-impression:** campagna pubblicitaria caratterizzata da un costo per ogni utente che visita una pagina web dove è presente un annuncio che pubblicizza il sito oggetto della campagna.
- **Coefficiente di fluttuazione mensile (CFM):** valore che quantifica il range di fluttuazione che un sito può avere nei risultati di un motore di ricerca su base mensile, al fine di valutare la stabilità o meno del suo posizionamento.
- **Fascia verde:** fascia di collocazione per parole chiave, che da uno studio preventivo, basato sul numero di risultati prodotti per parola e dall'analisi della concorrenza, indica 'ottime chance' di posizionamento del sito.
- **Fascia gialla:** fascia di collocazione per parole chiave, che da uno studio preventivo, basato sul numero di risultati prodotti per parola e dall'analisi della concorrenza, indica 'sufficienti chance' di posizionamento del sito.
- **Fascia rossa:** fascia di collocazione per parole chiave, che da uno studio preventivo, basato sul numero di risultati prodotti per parola e dall'analisi della concorrenza, indica 'scarse chance' di posizionamento del sito.
- **Fee a pagamento:** indica un onere richiesto da un motore di ricerca per effettuare un'operazione di indicizzazione di un sito nel proprio database. Alcuni motori possono richiedere o meno questo pagamento a seconda della tipologia di indicizzazione da effettuare.
- **Indice di posizionamento (IDP):** indice che valuta le fluttuazioni, su base mensile, di un sito nei risultati prodotti da un singolo motore di ricerca principale, per una certa parola chiave.
- **Indice di fluttuazione annuale (IFA):** indice che valuta le fluttuazioni medie di un sito, su base annuale, nei risultati prodotti dai motori di ricerca principali, per una certa parola chiave.
- **Indice di fluttuazione globale (IFG):** indice utilizzato per valutare su base annua l'efficienza della fase di mantenimento del SEP Service.
- **Indicizzazione:** inserimento di un sito nel database di un motore di ricerca, affinché quest'ultimo possa essere informato della presenza nel World Wide Web del sito stesso.
- **Inserimento in directory tematiche:** operazione di indicizzazione di un sito in un motore che offre la possibilità di ottenere dei risultati

- catalogati, oltre che per parole chiave, anche per aree tematiche (esempio: cultura, sport, cinema, ecc.).
- **Link sponsorizzato:** link al proprio sito che viene mostrato nelle pagine Web di un motore, corrispondendo ad esso un costo fisso. Generalmente questi link, quando presenti, sono mostrati in uno spazio collocato o prima, o dopo, o lateralmente rispetto allo spazio destinato ai risultati liberi.
  - **Malus:** valore negativo che per un sito, quantifica, su base mensile, lo sconfinamento oltre il range di posizionamento, nei risultati prodotti da un singolo motore di ricerca, in seguito ad una ricerca effettuata per una determinata parola chiave.
  - **Motore di ricerca:** insieme di risorse hardware e software che consentono di reperire delle pagine Web mediante ricerche effettuate per parole chiave.
  - **Paniere TOP10:** insieme dei 10 motori di ricerca che risultano, da studi di settore, essere quelli che, in totale, servono, in percentuale, il maggior numero di richieste per l'utenza italiana.
  - **Parola chiave:** stringa composta da una o più parole distinte, mediante la quale si effettua una ricerca in un motore; serve per specificare l'argomento delle pagine Web che si vogliono ricercare.
  - **Posizionamento nei motori di ricerca:** con questa dizione è sempre sottintesa, solo e soltanto, la tipologia di servizio descritta in questo documento, alla quale ci si riferisce in maniera equivalente come SEP Service (Search Engine Position Service).
  - **Posizione assoluta:** indica la posizione del sito, nei risultati prodotti da un motore di ricerca, utilizzando la numerazione ordinale (sedicesima posizione) e non indicando la pagina e la posizione del risultato occupata in essa (seconda pagina e sesta posizione), che di fatto è solo una posizione relativa.
  - **Posizione ben definita:** indica una posizione identificabile in maniera univoca nei risultati prodotti da un motore di ricerca. Una posizione espressa mediante riferimento alla pagina è subordinata al numero di risultati mostrati dal motore in ogni singola pagina e quindi, a priori, non può essere intesa come "posizione ben definita". Vedi anche "*posizione assoluta*".
  - **Range di posizionamento:** indica i primi 100 risultati mostrati da un motore di ricerca, considerati come il limite massimo di posizionamento preso in considerazione dal SEP Service.
  - **Risultati liberi:** sono i risultati puri mostrati da un motore di ricerca, quelli che il motore mostra in maniera naturale, cioè senza richiesta di nessuna forma di pagamento.
  - **Robot:** programma in grado di seguire in maniera del tutto automatica i collegamenti ipertestuali e di accedere alle pagine Web di un sito. Vedi anche "*spider*".
  - **Spider:** software che "legge" il sito, normalmente per conto di un motore di ricerca, che, in tale modo, recupera i contenuti del sito per archivarli. Vedi anche "*robot*".

## 8 ► CREDITS

- Il SEP Service è un servizio progettato e fornito da Skynet Web Solution, divisione Internet Service della:

**Skynet Technology S.r.l.**  
**Via Leopardi, 31/E**  
**52025 Montevarchi (AR)**  
**P. IVA: 01757810518**  
**Tel/Fax: +39 055/98.15.99**  
**Web: [www.skynetsrl.com](http://www.skynetsrl.com)**  
**E-Mail: [info@skynetsrl.com](mailto:info@skynetsrl.com)**

- Responsabile commerciale:

**Gianluca Bellantuono**  
**Cell: +39 393/94.89.813**  
**E-Mail: [bellantuono@skynetsrl.com](mailto:bellantuono@skynetsrl.com)**

- Responsabile tecnico:

**Fabio Pratesi**  
**Cell: +39 328/20.20.056**  
**E-Mail: [pratesi@skynetsrl.com](mailto:pratesi@skynetsrl.com)**