



Clickare.com
Web Marketing

Hosting

Prospetto tecnico del servizio



Indice

1.	PRESENTAZIONE STRUTTURA	3
1.1.	INTERCONNESSIONE	3
1.2.	CARATTERISTICHE TECNICHE	5
1.3.	SERVICE LEVEL AGREEMENT	8
2.	SERVIZI OFFERTI	9
2.1.	REGISTRAZIONE E MANTENIMENTO DOMINI	9
2.2.	CONNETTIVITÀ	9
2.3.	HOSTING	9
2.3.1.	Spazio Web	9
2.3.2.	Supporto Database	10
2.3.3.	Linguaggi supportati	10
2.3.4.	Ftp	10
2.3.5.	SSL	10
2.3.6.	Statistiche	11
2.4.	SERVIZIO DI POSTA	13
2.4.1.	Caselle	13
2.4.2.	Elephant Mail	13
2.4.3.	Antivirus / Antispam	13
2.4.4.	Accentratore Mail	13
2.4.5.	Webmail	14
2.4.6.	Alias	15
2.4.7.	Risponditore automatico ed autonotification	15
2.4.8.	Server SMTP	15
3.	AFFIDABILITÀ	15
3.1.1.	Servizio di Firewalling	15
3.1.2.	Servizio di back up	16
3.1.3.	Servizio Load Balancing	16
3.1.4.	Servizi di audit sicurezza	16
3.1.5.	Sicurezza sulle comunicazioni elettroniche	17
3.1.6.	Assistenza sistemistica	17



1. Presentazione Struttura

Il seguente documento ha la finalità di descrivere nelle caratteristiche e potenzialità l'infrastruttura tecnica Clickare.com utilizzata per i servizi di Hosting ed Housing e le caratteristiche dei servizi che Clickare.com realizza sulla sua infrastruttura.

1.1. Interconnessione

Capacità di interconnessione

Clickare.com garantisce connettività 1:1 per l'accesso a Internet e interconnessione in ogni peering point **con capacità di peering a partire da 155 Mbit/s.**

La **capacità transatlantica** è pari a **622Mbit/s** da **Londra** e **622 Mbit/s** da **Francoforte**.

La connettività verso gli USA è garantita da un accesso diretto alle reti USA via Londra o Francoforte, tramite rete transatlantica. Sono disponibili diverse opzioni di routing alternativi nel caso di guasto sulla connessione principale.

Accordi di interconnessione

Connessione verso gli USA

La connettività verso gli USA è garantita attraverso la rete ATM Transatlantica. La struttura della rete offre diverse opzioni di routing utilizzando connessioni secondarie, nel caso di guasto sulla connessione principale: sono consentite connessioni full transit alle reti Internet USA di Sprint, MCI e UUNET, Level3, BBN Planet con copertura sui percorsi Internet sia diretti sia transito alle reti Internet in Europa, Asia, America Latina, Caraibi, Medioriente e Africa. Queste comprendono USA, Europe, Canada, Bangladesh, India, Pakistan, Nepal, Bahrain, Kuwait, Burkina Faso, Ghana, Senegal, Hong Kong, Macao, Malaysia, New Zealand, Singapore, Thailand, Argentina, Venezuela, Brazil, Ecuador, Peru, Guatemala, Bahamas, Barbados, Dominican Republic, Jamaica, Netherlands Antilles, Trinidad e Tobago.



Clickare.com srl

c.so Vittorio E. II , 28 10123 Torino
+39 349 2320882 +39 320 7888724
www.clickare.com info@clickare.com

Connettività Europea

La connettività Internet a livello europeo è ottenuta mediante la connessione nei peering di tutte le principali città europee (LINX - Londra, D-GIX - Stoccolma, Espanix - Madrid, CERN - Ginevra, TIX - Zurigo, VIX - Vienna, AmsIX - Amsterdam, BNIX - Bruxelles, Parix e SFINX - Parigi e MIX-Milano) accordi di peering diretti con DTAG, EUnet (KPNQwest), AOL a Francoforte EUnet e EXODUS UK a Londra

Connettività in Italia

In Italia Clickare.com garantisce l'interconnessione con tutti gli altri operatori nazionali ed internazionali mediante la presenza nei punti di peering MIX (Milano) e NAUTILUS (Roma); gli accordi di peering diretto con Infostrada e Telecom Italia; l'accesso diretto alle reti Europee e Usa via Londra e Francoforte.

Affidabilità totale

La server farm di Clickare.com è progettata con un'architettura " *fault-tolerant*" sia per l'infrastruttura di rete sia per i sistemi di alimentazione e di controllo dell'ambiente. Ogni sala server ha una doppia connessione alla rete MIX (Milano) per garantire un livello di servizio del 100%.

Ogni rack ha una doppia alimentazione, un sistema di back up sia a livello di UPS sia di generatori diesel per assicurare la continuità del servizio al 100%. Tutte le aree sono controllate da un sistema di telecamere a circuito chiuso monitorate dal **Network Control Centre**. Il NCC è il nucleo della server farm, in quanto da questa area viene monitorata la server farm nella sua globalità: controllo dei sistemi, controllo della rete, controllo dell'ambiente. A completamento della garanzia di continuità dei servizi sono stati installati sistemi antincendio e impianti di condizionamento ridondati.

1.2. Caratteristiche Tecniche

Il servizio di web housing consiste nella fornitura di spazio e alimentazione per gestire apparecchiature di proprietà del Cliente all'interno di rack standard, con connessione a Internet dedicata e gestione dei servizi di telecomunicazione. I rack per il servizio di web housing sono installati all'interno della server farm di Clickare.com con la garanzia di massima sicurezza e affidabilità che costituiscono la "qualità" dell'offerta Clickare.com.

Caratteristiche dei Rack

In base alle esigenze del cliente, Clickare.com garantisce la disponibilità di un rack standard, con le seguenti caratteristiche:

Dimensioni

Rack intero

Dimensioni = 600mm (l) x 900mm (p) x 2200mm (h)

2 ripiani

8 porte patch panel

Accesso fronte retro con possibilità di blocco delle porte

Chiusura a combinazione

Alimentazione

10 ampere di alimentazione per rack

Il servizio prevede alimentazione duplicata e si stemi UPS:

Alimentazione: duplicata (load sharing completo tale da garantire la continuità del servizio in caso di guasto sul percorso primario)



Clickare.com srl

c.so Vittorio E. II , 28 10123 Torino
+39 349 2320882 +39 320 7888724
www.clickare.com info@clickare.com

Generatori: 3 unità da 2MVA in configurazione N+1 (anche nel caso in cui un generatore si guasti viene garantita l'alimentazione necessaria)

Riconoscimento dei rack

Il sistema di riconoscimento dei rack tramite etichettatura non consente in alcun modo ai visitatori della server farm Clickare.com di risalire al proprietario delle apparecchiature

Installazione delle apparecchiature

Clickare.com fornirà al cliente le apparecchiature installate e configurate come da richiesta. L'esatta posizione dei rack all'interno del centro sarà predefinita da Clickare.com prima della data di installazione concordata con il Cliente .

Opzioni per rack

E' possibile richiedere come opzione alimentazione addizionale ad unità da 10 ampere, prese di alimentazione aggiuntive (10 per rack) e ripiani aggiuntivi.

Pavimentazione

Pavimentazione flottante a moduli 600mmx600mm; massimo carico: 2 60 Kg per metro quadro

Connessione ad Internet

Il servizio web housing prevede una connessione Ethernet dedicata a 100 Mb/s, con banda Internet dedicata a scelta del cliente.

Spazio IP e gestione dei domini

Clickare.com assegna un indirizzo IP, ulteriori indirizzi IP possono essere assegnati su richiesta in accordo alle regole di gestione del RIPE (Réseaux IP Européens).



Clickare.com srl

c.so Vittorio E. II , 28 10123 Torino
+39 349 2320882 +39 320 7888724
www.clickare.com info@clickare.com

Clickare.com registra e gestisce presso la Registration Authority un dominio di secondo livello, o gestisce l'eventuale passaggio del dominio da un precedente provider a Clickare.com.

Nel caso di richiesta di ulteriori Domini, Clickare.com è in grado di gestire la richiesta in accordo con le regole di gestione degli enti preposti (es. Nominet, InterNIC).

Clickare.com è in grado di registrare nomi di dominio .it, .com, .net, .info, .org, .biz.

Clickare.com è in grado di gestire completamente, per conto del Cliente, il DNS (Domain Name Server) primario e/o secondario.

Supporto tecnico

Clickare.com garantisce tutto il supporto in fase di installazione. Il supporto comprende assistenza nella connessione di apparecchiature preconfigurate alla rete di alimentazione, alla rete Ethernet e consulenza tecnica prima dell'installazione delle apparecchiature. Su richiesta Clickare.com può supportare il cliente fino al completamento dell'installazione.

E' garantito un supporto tecnico on-site 24h su 24 per 365 giorni all'anno. Il cliente può richiedere attività di supporto sul server a lui dedicato, quali ad esempio caricamento da CD su server di proprie applicazioni.

Controllo

Un evoluto **Network Control Centre** (NCC) all'interno della server farm, attivo 24 ore su 24, effettua il monitoraggio della rete dedicata, della rete Clickare.com e dei sistemi.

Un sistema di telecamere a circuito chiuso consente il controllo totale dell'ambiente. Allarmi relativi a fuoco, fumo e umidità vengono rilevati tramite il sistema di controllo ambientale VESDA.

Il sistema antincendio FM200 è attivo con spegnimento automatico



Sicurezza

Sicurezza della soluzione

Clickare.com, su richiesta, installa, configura e gestisce un firewall, in base alle politiche di sicurezza concordate con il cliente.

Sicurezza dell'ambiente

La server farm viene controllata 24 ore su 24, 365 giorni all'anno tramite un sistema di telecamere a circuito chiuso; l'accesso viene controllato tramite badge di identificazione.

Il centro viene controllato 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, da un servizio continuo di vigilanza.

1.3. Service Level Agreement

Lo sviluppo dell'industria dell'outsourcing si è accompagnato alla promozione del Service Level Agreement – S.L.A. - come mezzo per verificare che un outsourcer funzioni bene, che reagisca bene ai problemi, che adempia a specifici impegni, per esempio nel campo dei controlli della manutenzione e della sicurezza .

Garanzie

Il servizio di housing offerto da Clickare.com, relativo a quanto descritto nel presente documento, viene garantito a fronte dei seguenti elementi:

- Raggiungibilità dei Server Clickare.com pari al 98%.
- Disponibilità dei servizi Clickare.com pari al 98%.
- Intervento sui servizi Clickare.com entro un tempo massimo di 2 ore lavorative.
- Intervento sui Server all'interno della server farm di Clickare.com entro un tempo massimo di 2 ore lavorative.



Esclusioni

Il Service Level Agreement non è valido nel caso in cui si verifichi uno dei seguenti eventi:

- Danneggiamento dell'infrastruttura da parte del cliente o da terze parti.
- Malfunzionamenti, danneggiamenti o disservizi derivanti da terzi o, comunque, non imputabili ad Clickare.com

2. Servizi Offerti

2.1. Registrazione e Mantenimento Domini

Clickare.com registra e mantiene per il cliente tutti i nomi di dominio oggi esistenti. La registrazione è resa trasparente al cliente, che deve solo lasciare autorizzazione al trattamento ed utilizzo dei suoi dati personali. Il tempo di registrazione è indipendente da Clickare.com e dipende dalle procedure delle authorities coinvolte.

Clickare.com gestisce per conto del cliente anche i DNS primari e secondari utili all'utilizzo del dominio. Siamo organizzati anche per la configurazione di domini di terzo livello e per configurazioni dinamiche del DNS.

2.2. Connettività

Clickare.com è in grado di fornire al cliente la quantità di banda internet necessaria al suo business. La nostra offerta prevede la possibilità di acquistare la banda a consumo (Gb) che verrà fatturata mensilmente o a forfait. E' molto interessante anche la possibilità di acquistare la formula mista che unisce la convenienza della soluzione a forfait con la flessibilità della formula a consumo. La formula mista per mette di sfiorare l'utilizzo concordato per necessità particolari a titolo gratuito e senza richieste di abilitazioni particolari.

2.3. Hosting

2.3.1. Spazio Web



Clickare.com srl

c.so Vittorio E. II , 28 10123 Torino
+39 349 2320882 +39 320 7888724
www.clickare.com info@clickare.com

Clickare.com fornisce ai propri clienti uno spazio fisico ridondato (RAID 1) su dischi ULTRA WIDE SCSI sia su sistema operativo Linux Fedora che su Windows Server 2000 in tutti i tagli di cui il cliente può aver necessità.

2.3.2. Supporto Database

Clickare.com fornisce nativamente il supporto per database MySQL 4 e Microsoft SQL Server. E' possibile avere supporto di altri tipi di database nella modalità Housing.

2.3.3. Linguaggi supportati

I Linguaggi supportati dai nostri server sono il PHP 4, Perl 5 e ASP.NET. Altri linguaggi possono essere installati in modalità Housing.

2.3.4. Ftp

Per accedere alla propria area è possibile acquistare da Clickare.com uno o più accessi FTP.

2.3.5. SSL

La comunicazione elettronica pone dei problemi legati alla riservatezza e alla facilità con cui questa può essere contraffatta. Per fare un esempio, un messaggio di posta elettronica può essere intercettato facilmente da parte di chiunque abbia un accesso privilegiato ai nodi di rete attraverso i quali il messaggio stesso transita, e nello stesso modo può essere manomesso, anche senza che vengano lasciate tracce apparenti. Per risolvere questi problemi si possono usare dei metodi di cifratura dei dati e, per evitare contraffazioni, si possono usare delle firme elettroniche (o firme digitali).

Clickare.com offre servizi su layer sicuro SSL a 128 bit per il transito sicuro delle informazioni attraverso internet e l'utilizzo di certificati per certificare l'autenticità del destinatario.

2.3.6. Statistiche

Il sistema di statistiche è un software web based che analizza i Log files di Apache fornendo report su :

Pagine più richieste: questa sezione presenta quali sono le pagine più visitate del sito. Tale informazione permette di capire se i visitatori cercano informazioni, per esempio, sui prodotti in particolare, oppure sul servizio post -vendita, o sulle modalità di spedizione di un acquisto on line. Questo tipo di informazione, comunque, potrebbe essere dispersiva se non venisse associata alla misura dei percorsi che i visitatori effettuano nel sito. Tale conoscenza permette di migliorare le pagine che risultano meno visitate, ma soprattutto di capire se la progettazione del sito stesso è stata efficace oppure se è necessario modificarla.

Error logs: La percentuale degli errori presente nelle statistiche può essere un dato molto utile per capire cosa non funziona nel sito. E' utile avere questa informazione in quanto molti errori spazientiscono i visitatori e li portano ad abbandonare il sito immediatamente.

Nazioni di provenienza degli utenti: specie in un sito multilingue, rivolto ad un target internazionale, conoscere la provenienza dei visitatori aiuta a capire se sono stati raggiunti gli obiettivi iniziali, se occorre concentrarsi su un particolare target che si dimostra attivo nelle visite del sito, ecc... Si potrebbe scoprire che il sito interessa utenti di una nazione a cui non ci si era rivolti specificatamente, scoprendo in questo modo un nuovo mercato.

Links da altri siti: questo programma permette di tenere traccia anche dei links esterni che portano al proprio sito. In questo modo si può verificare l'efficacia di



Clickare.com srl

c.so Vittorio E. II , 28 10123 Torino
+39 349 2320882 +39 320 7888724
www.clickare.com info@clickare.com

scambi di link con altri siti che generano maggior traffico col proprio sito, per cui si può essere interessati ad ampliare una maggior collaborazione con questi ultimi.

Dettagli sulle visite: in alcuni casi può essere utile avere la media delle visite per giorno della settimana e per ora, si può così comprendere meglio se i propri utenti si collegano, per esempio, dall'ufficio durante la settimana, e quindi fanno parte di un target specifico, oppure per esempio sono studenti che si collegano la sera o nei week end.

Dettagli tecnici: per una corretta gestione del sito, è necessario avere informazioni dettagliate anche su determinati aspetti tecnici che riguardano i visitatori del sito, come i browser e i sistemi operativi più utilizzati o i plug.in utilizzati (es. Acrobat Reader). Tali informazioni permettono di ottimizzare il sito perché possa essere visitato da tutti i visitatori, visto correttamente e perché siano visibili tutte le informazioni, visive e testuali.

Caratteristiche principali:

- Numero di visite e visitatori da cui esse provengono
- Numero di pagine visitate
- Numero hits e la quantità di bytes
- Elenco dei visitatori più frequenti
- Elenco delle pagine più visitate
- Grafico giornaliero e mensile delle statistiche
- Nazione di provenienza delle visite con relativo grafico
- Grafico dell'orario delle visite
- Tipi di browser e sistemi operativi utilizzati per l'accesso
- Motore di ricerca di provenienza della visita
- Accessi tramite links da pagine esterne
- Principali parole chiave usate dai motori di ricerca
- Eventuali errori riscontrati durante l'esplorazione al Suo sito



Clickare.com srl

c.so Vittorio E. II , 28 10123 Torino
+39 349 2320882 +39 320 7888724
www.clickare.com info@clickare.com

Servizio di Posta

2.3.7. Caselle

Le caselle di posta Clickare.com risiedono su server dedicati ed ottimizzati per la fornitura del servizio. E' possibile acquistare il numero di caselle di posta necessarie della dimensione che più si preferisce.

2.3.8. Elephant Mail

Elephant mail sono normali caselle di posta Clickare.com di dimensione illimitata.

2.3.9. Antivirus / Antispam

Lo spamming è la cattiva pratica di inviare email non richieste e non autorizzate contenenti pubblicità o altro. E' un reato, ma difficilmente perseguibile. Per questo noi di Clickare.com offriamo la possibilità al cliente di impostare una protezione direttamente sui nostri server mail per aiutarti a ricevere meno posta indesiderata non autorizzata.

Il nuovo servizio di protezione di Clickare.com ti aiuta a non riceverle. Ti garantiamo inoltre che solo la posta indesiderata verrà filtrata.

Un virus informatico è un programma che entra in azione dopo un tempo prestabilito da chi l'ha creato, distruggendo dati e/o programmi presenti nel Pc in uso.

Anche in questo caso possiamo abilitare per i nostri clienti sui nostri server mail un Antivirus ovvero un software creato per individuare ed eliminare virus dannosi che si possono installare all'interno del tuo computer.

2.3.10. Accentratore Mail

Questo software permette di scaricare automaticamente le mail da tutti i servizi di posta che permettono un accesso pop3 libero direttamente nella vostra casella di



posta Clickare.com. Questo vi permette di avere un'unica casella da consultare e da scaricare.

2.3.11. Webmail

Alfa WebMail è una interfaccia web per leggere la posta elettronica indispensabile per garantire l'accesso alle mailbox da qualsiasi postazione collegata ad Internet.

E' una piattaforma molto semplice da configurare e da installare, include inoltre tutte le funzioni necessarie per gestire la propria mailbox, come per esempio il supporto MIME, rubriche di indirizzi e gestione di folder. Il suo layout è inoltre "gradevole", personalizzabile con temi, disponibile in diverse lingue. E' dotato di un buon help di riferimento.

E' un programma che gestisce lo smistamento della posta elettronica, la memoria del browser, la trasmissione delle email da un programma di Navigazione come Outlook alla propria casella di posta elettronica. Consente la traduzione della posta elettronica in altra lingua.

Ogni utente può decidere di utilizzare uno pseudonimo al momento della spedizione delle email. E' presente un calendario che contiene, oltre all'indicazione dei giorni e dei mesi dell'anno, anche i giorni festivi e le date più importanti ed un promemoria che tiene traccia dei propri appuntamenti, incontri, progetti ai quali si collabora.

Caratteristiche principali:

- Permette la ricerca sui contenuti delle email
- Supporta funzionalità di configurazione diverse per ogni singolo utente
- Supporta una verifica ortografica
- Calendario con promemoria
- Supporto di POP3 mail
- Filtra le emails ricevute



- Supporta la conferma di lettura

2.3.12. Alias

Con questo servizio è possibile associare ad un'unica casella di posta più indirizzi di posta elettronica.

2.3.13. Risponditore automatico ed autonotification

Grazie a questa funzionalità il server Clickare.com risponde per te con un messaggio automatico quando qualcuno ti ha inviato una mail. E' utilissimo quando si parte per un viaggio e si vuole avvertire a chi vi invia un messaggio quando quest'ultimo verrà preso in considerazione.

2.3.14. Server SMTP

Clickare.com ti permette di avere pieno controllo del flusso delle tue mail per poter tracciare e monitorare in piena autonomia tutta la fase di delivery. Avere un proprio server SMTP dà anche i seguenti vantaggi :

- Garanzia di delivery in quanto il sistema è direttamente monitorato
- Possibilità di personalizzazioni nel comportamento.
- Maggiore sicurezza e flessibilità grazie all'abilitazione di accesso tramite login e password da una qualunque postazione abilitata.

3. Affidabilità

3.1.1. Servizio di Firewalling

Clickare.com offre l'utilizzo di un firewall per la protezione dei propri sistemi. Il firewall è completamente personalizzabile sulle esigenze del cliente e protegge i suoi sistemi da attacchi indesiderati.



3.1.2. Servizio di back up

Clickare.com può effettuare il back up dei server secondo un piano specifico concordato con il Cliente; tale back up verrà effettuato a seguito della fornitura da parte del Cliente dell'equipaggiamento e relativa documentazione necessari per effettuare l'attività.

3.1.3. Servizio Load Balancing

Opzionalmente, Clickare.com fornisce il servizio di Load Balancing, che consente il bilanciamento della distribuzione del traffico di un gruppo di web server, che consente di aumentare la disponibilità e le performance o, più in generale, di processi internet (http, ftp, etc.), fornendo un servizio di bilanciamento ai livelli 3 -7, secondo regole di instradamento definite dal cliente. Il servizio è basato su una soluzione con piattaforma condivisa completamente ridondata. L'architettura di Load Balancing si basa su apparati Cisco CSS11151. Clickare.com offre una configurazione basata su due load balancer in modalità VRRP (Virtual Router Redundancy Protocol) tra di loro in modo da garantire la continuità del servizio anche in caso di guasto di un singolo apparato.

3.1.4. Servizi di audit sicurezza

Clickare.com si occuperà di:

- Effettuare un audit sulla sicurezza del server e renderlo sicuro da potenziali attacchi e tentativi di intrusione
- Aggiornare il sistema operativo e tutti i programmi che risultano essere problematici di security. Il check di sicurezza verrà fatto mensilmente e prevede la sostituzione del software obsoleto durante il giorno festivo più vicino.



3.1.5. Sicurezza sulle comunicazioni elettroniche

Il servizio di posta elettronica diventa sempre più importante per quantità di messaggi inviati e per informazioni che vengono veicolate. Clickare.com fornisce servizi di posta che offrono la delivery (consegna) dei messaggi in tempo reale e garanzia di arrivo degli stessi. Il seguente pacchetto di servizi è pensato per le aziende che considerano il servizio di email strategico per il proprio core business.

3.1.6. Assistenza sistemistica

L'assistenza sistemistica è un servizio a completamento del servizio di Clickare.com Monitoring. Consiste in interventi tecnici di risoluzione problemi sistemistici nel caso si dovessero rilevare.

Le richieste possono essere inoltrate via software di Ticketing o via Te lefono alle 4 persone reperibili. Clickare.com garantisce dei tempi di risposta per l'intervento di max 4 ore. A seguito di ogni intervento viene stilato un report di intervento dal tecnico che se ne è occupato. Sono coperti dai servizi di attività sistemi stica :

- Supporto di secondo livello di attività sistemistica generale, se ritenuta da Alfa Layer una attività non impegnativa o troppo ricorrente
- Installazione Patch di sicurezza ed aggiornamenti antiVirus settimanale
- Interventi per fermo macchina o servizi o per necessità varie del cliente