



ANEXO 2 AOS ESTATUTOS SOCIAIS

NORMAS TÉCNICAS PARA AUDITORIA DE MÍDIA INTERATIVA

Incluso as Especificações Técnicas de
cada Métrica.

Versão 1.4

Procedimentos para Auditoria de Mídia Interativa

1 Requisitos para a Certificação

1.1 Registro no IVC

1.1.1. O website que queira receber o serviço de certificação do IVC deverá estar devidamente registrado no Instituto, e aceitar expressamente todas as nossas normas de auditoragem e os Estatutos Sociais.

1.1.2. O site deverá informar:

- a) URL completo da página principal
- b) Lista de servidores, descrevendo:
 - Especificações das plataformas de hardware
 - Especificações do sistema operacional
 - Especificações e quantidade de servidores web

1.1.3. Os dados assim fornecidos serão registrados em livro próprio – Livro de Registro de Filiados, devidamente assinado pelas partes. Inclusive as atualizações que ocorrerem ao longo de todo o processo.

1.1.4. O website somente poderá ser certificado caso todo seu conteúdo tenha sido homologado pelo IVC.

1.2 Avaliação Preliminar

Para aceitar o registro de um website, o IVC irá realizar uma auditoria prévia nos sistemas e arquivos do site, para conhecer sua plataforma tecnológica e verificar sua adequação às normas presentes.

1.3 Auditoria Prévia

A pré-auditagem será realizada nas dependências do filiado. Far-se-á checagem preliminar das condições necessárias (premissas requeridas por ocasião da filiação), verificação dos tamanhos dos arquivos e recolhimento de amostras de dados dos arquivos log do servidor. As informações daí resultantes serão registradas e constarão de arquivamento por tempo indeterminado no IVC.

1.4 Métodos de Auditagem

A tecnologia do IVC permite a auditagem de websites de duas formas:

- Auditagem através de processamento de arquivos log do servidor, que servirão de base para todas as análises estatísticas.
 - Data Collection - Inclusão de uma linha em cada página auditada, como forma de se coletar os dados com mais agilidade.
-

1.4.1 **Data Collection Server (DCS):**

É a forma mais eficiente e precisa para análise das métricas, pois é instalado um código em todas as páginas que serão auditadas, evitando assim a contagem de frames, pop-up's, etc...

1.4.2 **Auditagem através do processamento de arquivos de log's:**

É possível chegar ao mesmo resultado obtido pelo DCS, desde que sejam aplicados os devidos filtros.

1.5 Conteúdo do Certificado

O Certificado de Auditoria de Websites emitido mensalmente deverá informar obrigatoriamente sobre:

- Definições
- Opinião de Auditoria
- Período de tempo abrangido pelo certificado
- *Page Impression*
- Descrição do conteúdo do site
- Unique User

2 Padrões de Auditagem

O IVC segue rigorosamente os padrões e definições do IFABC, sendo portanto em relação ao mesmo, *compliant*. Todos os procedimentos de auditoria aqui definidos são aderentes às necessidades dos padrões/métricas adotados pelo IFABC.

3 Métricas e Processos

3.1 Métricas de Impressions – Page Impressions

“Um ou mais arquivos enviados a um usuário, como resultado de uma solicitação recebida pelo servidor, será contado como um único page impression”.

O uso desta métrica na certificação é mandatório. Uma requisição de um usuário deve resultar em uma única page impression.

Na maioria dos casos, uma requisição de um usuário pode acarretar o envio de uma série de arquivos pelo servidor, como arquivos HTML seguidos de imagens gráficas, arquivos de áudio, etc. Além disso, se o site utilizar frames, uma única requisição pode fazer com que o servidor envie uma série de outros arquivos HTML. O site dentro das Normas do IVC, deverá garantir que todos os arquivos adicionais não requisitados serão filtrados e excluídos quando contados no total de *page impressions*.

Todos os demais eventos que podem acarretar em acréscimos de *page impressions* e o modo de tratá-los, será detalhado a seguir.

Especificação Técnica

Serão contabilizados como Page Impression, os códigos gerados somente como GET e POST, baseados nos seguintes códigos possíveis de Success, que serão contabilizados:

200 = Success: OK

201 = Success: Created

302 = Success: Found

As extensões que já estão previstas para serem analisadas, na contagem de Page Impression, são: asp, cfm, cgi, dhtm, dhtml, htm, html, idc, jsp, php, php2, php3, php4, phtml, pl, shl, shtm, shtml e stm.

Os códigos que serão removidos da contagem geral, por não representarem acesso aos conteúdos do site são:

202 = Success: Accepted - Devido a possíveis manipulações em formulário por exemplo, acarretando assim contagem errônea.

203 = Success: Partial Information – O Site não foi exibido completamente

204 = Success: No Response – O Site não responde á requisição

205 = Reset Content – Na maioria das vezes formulário preenchido e apagado(resetado) pelo usuário.

206 = Partial Content – Página não exibida em sua totalidade.

300 = Success: Redirected – O Site se encontra em outro WebServer, onde será contabilizado no log do mesmo

301 = Success: Moved – O Objeto da requisição foi movido.

303 = Success: New Method.

304 = Success: Not Modified – Ocorre quando é feito refresh automático, sem solicitação do usuário

Os códigos a seguir, também não serão contabilizados, mas dentro de sua categoria, representam informações úteis. Portanto, é conveniente que os Sites/Portais analisem as páginas/requisições com estes erros para melhorarem os seus processos internos:

- 400 = Failed:** Bad Request
- 401 = Failed:** Unauthorized
- 402 = Failed:** Payment Required
- 403 = Failed:** Forbidden
- 404 = Failed:** Not Found
- 500 = Failed:** Internal Error
- 501 = Failed:** Not Implemented
- 502 = Failed:** Overloaded Temporarily
- 503 = Failed:** Gateway Timeout

Além desses primeiros filtros, será inserido também, um filtro de imagens, pois as mesmas podem vir a gerar algum tipo de código válido e desta forma elas não serão indevidamente contabilizadas.

As extensões de imagem que já estão previstas para serem excluídas são: *.bmp, *.jpg, *.jpeg, *.gif, *.png, *.dib, *.jfif, *.jpe, *.mac, *.pct, *.pic, *.pict, *.pntg, *.psd, *.qti, *.qtif, *.tif, *.tiff, e *.xif.

3.1.1 *Tratamento dos Refreshs*

A questão de refreshs automáticos, é na maioria das vezes, uma ação necessária para a manutenção do site. Igualmente importante é a definição de padrões. Portanto, definiu-se uma tabela com os tempos mínimos, para ser seguida pelos Sites/Portais, usando como critério as Categorias de Conteúdo:

Notícias Gerais	-	60 segundos
Esportes online	-	50 segundos
Páginas comuns com alterações randômicas	-	330 segundos

Esses valores podem ser discutidos entre os portais, para em seguida, serem adaptados às presentes Normas. O mesmo ocorre em relação a outras categorias que também podem ser criadas.

3.1.2 Frames

Painéis com *frames* que não tenham sido requisitados serão excluídos das atividades de auditoria. Precisa ser definido pelo portal/site um padrão que possibilite a ferramenta filtrar os *frames*. Com isto, não serão contabilizados como *page impressions*, portanto, *compliant* IFABC.

Especificação Técnica

Os filiados terão quatro opções para identificar os arquivos de Frame de suas páginas:

1ª Opção – Alterar o início, o meio, ou o fim do nome do arquivo, até mesmo sua extensão, poderá fazer com que esse tipo de arquivo seja eliminado da contagem geral.

Exemplo de nomenclatura comumente usada: *Frame.html*

Exemplo de como o IVC poderá filtrar esse tipo de arquivo na ferramenta, evitando assim a inflação dos números de Page Impression: *fr_Frame.html*

Lembramos que estas alterações podem ser simplificadas com a utilização de ferramentas de publicação de conteúdo de páginas (existentes no próprio site).

2ª Opção - Mais uma opção seria analisar como o Site/Portal trata seus frames, e então após a análise, o IVC estaria validando a forma como estão disponibilizados esses frames e adicionando os devidos filtros, sem impactar no ambiente.

3ª Opção – Adequar o conteúdo do portal, onde esse tipo de arquivo ou conteúdo seja disposto em um diretório comum a esse tipo de arquivo, assim a ferramenta poderá filtrá-los como um todo.

4ª Opção - Informar ao IVC e cadastrar nos filtros todas as páginas de Frames. É preciso avaliar as condições específicas de cada Web Site, visto que esta opção, dependendo dos volumes, pode ser uma tarefa muito extensa.

3.1.3 Pop-up's

Estas páginas devem ser excluídas do *tráfego* a ser auditado, uma vez que elas não são requisitadas. O IFABC estabelece que os mesmos sejam excluídos da análise. Neste sentido, o IVC não pode prescindir do recebimento de listagens com informação atualizada com os nomes dos arquivos e diretórios, o que viabiliza a filtragem pela ferramenta.

Especificação Técnica

Normalmente os pop-up's têm origem de um servidor específico que os gera, então basta eliminar seus IP's com filtro específico para esse IP, configurado pelo

IVC na ferramenta. Caso esses arquivos provenham da mesma máquina que serve o site, então deverá ser usada a mesma regra que o Frame, sendo:

1ª Opção - Alterar o início, o meio, ou o fim do nome do arquivo, até mesmo sua extensão, poderá fazer com que esse tipo de arquivo seja eliminado da contagem geral.

Exemplo de nome de arquivo pop, normalmente utilizado: Publicade.html
Exemplo de nomenclatura desse tipo de arquivo que o IVC filtrará na ferramenta: **pop_Publicidade.html**

Lembramos que estas alterações também podem ser simplificadas com a utilização de ferramentas de publicação de conteúdo de páginas do próprio site.

2ª Opção - Mais uma vez, devido ao tamanho e quantidade dos arquivos do Site/Portal, o IVC poderá estudar como estão dispostos seus pop-up's e então validar essa estrutura, também criando os devidos filtros.

3ª Opção – Adequar o conteúdo do portal, onde esse tipo de arquivo ou conteúdo seja disposto em um diretório comum a esses arquivos, assim a ferramenta poderá filtrá-los como um todo.

4ª Opção -Outra opção é informar ao IVC e cadastrar nos filtros todas as páginas de Pop-up's. É preciso avaliar as condições específicas de cada Web Site, visto que esta opção, dependendo dos volumes, pode ser uma tarefa muito extensa.

3.1.4 Atividade Interna

Todo tráfego de dados gerado internamente, para atividades de criação, manutenção e desenvolvimento dos sites precisa ser excluído da contagem.

O tráfego de dados, gerado internamente para outras atividades, poderá fazer parte da contagem se, e somente se, o filiado for capaz de provar a completa separação interna das atividades de criação, manutenção e desenvolvimento, em relação às demais.

Especificação Técnica

Será aplicado novamente outro filtro com range de IP's, obrigatoriamente fornecido pelo portal/site, a fim de ser excluído da ferramenta.

Todo IP, ou range de IP's que atua direta ou indiretamente na manutenção ou desenvolvimento do site, deverá ser excluído, informado isso no momento da criação de filtros, tanto do Data Collection Server como para a configuração do Log Analyser

3.1.5 Tráfego Robótico (Monitoração Interna)

O tráfego gerado será excluído, baseado na lista de robots de sites de busca atualizada pelo IFABC.

Especificação Técnica

Da mesma forma que na Atividade Interna, será criado outro filtro para excluir essa movimentação do log.

Lembrando que deve ser excluída a atividade do IVC, inserindo um filtro de IP com os ranges do Instituto; a ser verificado no momento da configuração do perfil.

3.1.6 Robôs de Busca

O tráfego gerado precisa ser excluído, baseado também na lista de softwares/ sistemas definida pelo IFABC.

Especificação Técnica

O IFABC, periodicamente, publica uma lista dos Robôs de Busca e Tráfego Robótico que indexam outros sites em seus bancos de dados. São fornecidos os IP's desses portais/sites, e os mesmos, serão excluídos do log, a partir de filtros de IP e URL desses sites.

Robôs que não constarem na lista do IFABC e outras listas que se mostrem úteis, podem ser indicadas para constar no processo.

3.2 Métricas de Usuários

3.2.1 Unique users

Número total de combinações únicas de *cookie*. Na falta do *cookie* se utilizará a identificação única por endereço IP.

Como os usuários são alocados dinamicamente por endereços IP, esta definição evita que se subestime o real número de usuários individuais.

O IVC sugere que o cookie não tenha um prazo de expiração. Desta forma, este mesmo usuário é contado como uma única visita dentro do período auditado.

3.2.2 Single Unique users

Número de unique users que visitaram uma única vez o site no período auditado.

3.2.3 Repeat Unique users

Número de unique users que visitaram mais de uma vez o site no período auditado.

3.2.4 Time Spent

Tempo médio gasto pelos usuários visitando o site.

A ferramenta calcula a média do tempo de todas as visitas do período.

Especificação Técnica

No caso do Hit não possuir cookie, por ser um usuário que não aceite o recebimento de cookie, então nesse caso será assumido o IP, pois tomando essa posição, a análise alcançará a sua intenção que é chegar ao resultado mais próximo do real. Ou seja, na falta do cookie por motivo do usuário não aceitá-lo, a ferramenta analisará o IP desses registros.

Pode-se utilizar o cookie do WebTrends, pois o mesmo não criaria distorções nos cookies utilizados pelos Sites, liberando-os para uso próprio.

A utilização do cookie do WebTrends é exclusiva para contagem de Visits, Unique Users, para a média de Time Spent, Single e Repeat Users. Assim não haverá controvérsia no plantio de cookies

Estão disponíveis os plug-ins para implementação do Cookie do WebTrends, para os seguintes WebServers e Plataformas;

Apache v1.3.19 ou superior

Solaris 2.7 e 2.8

Windows NT/2000

Linux - Compliant Red Hat

Netscape v3.5-v4.0 / iPlanet v4.0-v6.0

Solaris 2.7 e 2.8

Windows NT/2000

Linux - Compliant Red Hat

Microsoft IIS 4.0 e 5.0

NT / W2000

Todos os plug-ins são gratuitos e podem ser copiados do site da WebTrends.

Caso haja alguma impossibilidade na utilização do Cookie do WebTrends, então os sites deverão seguir as seguintes especificações:

-Prazo de expiração: preferencialmente sem expiração.

-Evitar enviar mais de 20 cookies, server/domain, pois isso acarretaria na deleção dos cookies de outros sites, gerando mais unique users para o concorrente. *Existe uma documentação sobre essa limitação de quantidade de cookies, no site da Netscape. O IVC não tem informações sobre essa limitação em relação a nenhuma versão do IE da Microsoft.*

Para os casos de primeira visita, a WebTrends disponibiliza documentação sobre a análise de usuários que não tem cookie e que podem ainda recebê-lo.

3.3 Métricas de Visitas

3.3.1 Visits

Uma ou mais requisições ao WebServer válidas, relacionadas a um usuário, que se encerra após um intervalo superior a 30 minutos entre dois page impressions do mesmo usuário.

Especificação Técnica:

A nomenclatura anterior era **Session**, mas devido a atualização do IFABC, o IVC adotou a mudança do termo para **VISIT**.

Baseia-se na visita do usuário. Uma sessão é contada quando a inatividade do usuário é maior que 30 minutos, pois caso o usuário a encerre antes desse prazo ainda estará na mesma sessão. Independente do tempo de visitação, caso não haja interrupção maior que 30 minutos ela será uma Visita (sessão)

Ao prazo acima de 30 minutos de inatividade é contado um Visit (sessão).

4 Processo de Auditoria

4.1 Extração de informações

O processo de extração de informações para auditoria pode ser realizado diretamente, pelo processamento de arquivos log ou pelo processo de *data Collection*. Os logs devem ser preservados pelo menos até a realização da auditoria *in loco*.

4.1.1 Obtenção dos relatórios gerados pela ferramenta

O IVC, através de sua equipe de tecnologia, acessará diariamente os relatórios dos canais/sites que estarão sendo auditados, através de:

1ª Opção - Conexão http, através de comunicação segura entre o host do filiado e o host do IVC, com IP's fixos através de Firewall; ou

2ª Opção - O Filiado se comprometerá a enviar diariamente os relatórios gerados pela ferramenta, sejam no formato html (com todo o conteúdo do relatório gerado pelo WebTrends). Ou então, no caso de outras versões de WebTrends, o relatório completo deverá ser importado, diariamente, no formato MS Excel (disponível na ferramenta) e enviado por e-mail à equipe técnica do IVC.

Lembrando que a periodicidade dos relatórios é diária, e todas as análises devem ser armazenadas no banco de dados interno da ferramenta, o FastTrends, para que no fim do período mensal seja gerado um relatório baseado no banco de dados interno da ferramenta. Sendo assim o IVC acessará os relatórios diários e um relatório mensal, para então preparar os resultados e divulgar em seu site.

4.2 Períodos de Auditoragem

Os portais e sites serão auditados mensalmente, embora o acompanhamento de todas as atividades ocorra em tempo integral por parte do IVC.

A cada três meses portais e sites serão auditados *in loco* por técnicos do IVC. Este procedimento assegura o alinhamento entre as informações recebidas pelo IVC para desconto ou destaque na certificação mensal e aquelas devidamente comprovadas no procedimento. Os resultados assim obtidos serão registrados em livro próprio.

Para controle das análises efetuadas e futuras auditorias, será requerida ao portal uma cópia do perfil do WebTrends que analisa os log's , sendo essa a maneira mais segura de se manter um histórico das alterações de ambiente, e comprovar que o site está adequando-se permanentemente as regras de filtros e conteúdo.

No caso, todo o dia 1º do mês e a cada alteração do perfil de análise, o filiado enviará o arquivo do perfil para ser arquivado no IVC.

5 Certificação

5.1 Processo de Certificação

5.1.1. Softwares certificados pelo IVC:

São os softwares da linha WebTrends e estes precisam ser validados na auditoria prévia de cada Web Site.

5.1.2. Mudanças de Softwares das empresas já filiadas ao IVC:

Qualquer mudança de software / versão, exigirá uma nova auditoria prévia para certificar as referidas mudanças.

5.1.3. Parametrização do WebTrends:

Os Web Sites, para terem as suas audiências certificadas, precisam que os seus softwares estejam parametrizados dentro do padrão do IVC e de acordo com detalhamento das presentes Normas.

6 Divulgação das Informações

Dentro dos padrões já definidos pelos Estatutos Sociais do IVC e novas definições que venham a se incorporar às presentes Normas Técnicas.

7 Tabela de Preços

Contribuições mensais de acordo com tabela de preços em vigor e Estatutos Sociais do IVC.

8 Descumprimentos e Sanções

De acordo com as regulamentações estabelecidas nos Estatutos Sociais do IVC e novas definições que venham a se incorporar às presentes Normas Técnicas.
