

# FAQ

1. Quali sono le differenze con un accesso telefonico?
2. Quali sono le differenze con un collegamento DSL?
3. Funziona come un collegamento Satellitare?
4. Fastalp utilizza la tecnologia wifi (802.11)?
5. Quale è distanza è coperta ?
6. Come funziona il collegamento con il cliente ?
7. Quant'è grande l'apparato utente usato dal cliente per fruire del servizio? È necessaria una qualche autorizzazione?
8. Come deve essere equipaggiato il computer?
9. Posso installare da solo l'apparato utente?
10. L' antenna deve essere messa sul tetto?
11. Da dove va conteggiato il limite dei 100 metri del cavo?
12. Che cosa prevede e quanto costa l' installazione dell' apparato utente se commissionata alla ditta di fiducia di FastAlp?
13. In quali canaline o tubazioni posso far passare il cavo di rete?
14. Come devo configurare il computer?
15. Posso usare il mio attuale(precedente) indirizzo di e-mail?
16. Il sistema risente delle condizioni metereologiche?
17. Cosa interferisce con il segnale ?
18. Ci sono precauzioni da osservare per quanto riguarda il segnale radio?
19. Quant'è sicura la rete Fastalp ?
20. Funziona con game boxes, Pc Linux, Macintoshes, e Pc Windows ?
21. Possibili problemi relativi all'uso de Emule
22. Posso usare più computer su un singolo accesso?
23. E possibile utilizzare la rete elettrica per trasmettere il segnale all' interno della casa? È necessaria per caso un'apparecchiatura particolare?
24. Il SM è predisposto per fare anche da access point ?? Posso collegare l' SM a una rete wireless?
25. Perchè non vi impegnate su Service Level Agreement o altri parametri garantiti circa la continuità del servizio?
26. In quanto tempo viene attivato il servizio?
27. Cosa non è compreso?

## **1 –Quali sono le differenze con un accesso telefonico?**

Un collegamento telefonico raggiunge al massimo 56Kbps.

I nostri servizi a listino partono da un Mega e arrivano a 3 Mega a seconda del profilo sottoscritto, e di conseguenza le performances aumentano da 30 a 100 volte. Il nostro servizio è sempre attivo , non è quindi necessario stabilire la connessione ogni volta.

Il servizio Fastalp inoltre non richiede alcuna linea telefonica.

## **2-Quali sono le differenze con un collegamento DSL?**

A differenza dei collegamenti via cavo, Fastalp non dipende dal doppino telefonico o da cavo TV, questo consente a Fastalp di raggiungere i clienti laddove i cavi non arrivano.

I nostri servizi offrono prestazioni comparabili a quelle di DSL, ma con alcune importanti differenze: - Migliori capacità di Banda Minima Garantita - Migliori velocità di upload a parità di

costo - Miglior servizio ai clienti in virtù del fatto che essendo operatori locali presidiamo in modo più costante ed efficace il territorio in cui operiamo

### 3-Funziona come un collegamento Satellitare?

Non proprio.

Il collegamento wireless di Fastalp è di tipo bidirezionale a differenza del satellite che riceve i dati attraverso la parabola ma è connesso alla linea telefonica per quanto riguarda la trasmissione. La soluzione Fastalp elimina la necessità di linee telefoniche e ne riduce i costi ; in aggiunta fornisce un servizio più performante di quello satellitare che è molto più lento, soprattutto in trasmissione (upload) dove non supera la velocità di una normale linea telefonica.

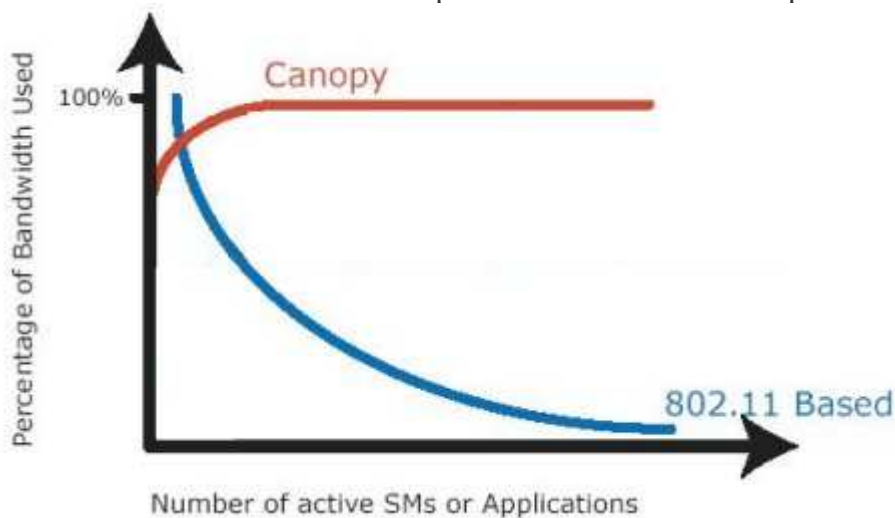
Inoltre la trasmissione via satellite è caratterizzata da un sensibile tempo di latenza, il segnale infatti viaggia per più di 46.000 Kilometri.

Il sistema wireless di Fastalp prevede trasmissioni wireless che non superano i 50 Kilometri, ciò significa che la ricezione è praticamente istantanea .

### 4 -Fastalp utilizza la tecnologia wifi (802.11)?

La rete Fastalp è costruita con apparecchiature Motorola® Canopy. La tecnologia 802.11 (wifi) non è particolarmente efficiente nel gestire la banda, all'aumentare del numero di utenti connessi le prestazioni decadono.

La rete wireless Motorola di Fastalp offre le stesse consistenti prestazioni in ogni situazione .



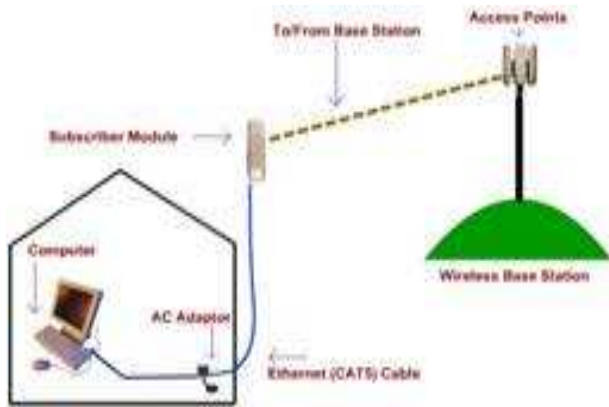
I sistemi 802.11 inoltre presentano un decadimento delle prestazioni (velocità) con l'aumentare della distanza.

La particolare tecnologia trasmissiva adottata da Motorola assicura la stessa velocità all'interno dell'area di copertura.

### 5- Quale è la distanza coperta?

L'apparato utente può distare sino ad un massimo di circa 3,2 Km dal RiceTrasmittitore Fastalp (Base Station).

E' possibile, con l'utilizzo di un disco riflettore installato in abbinamento all'apparato utente aumentare tale distanza sino a circa 6,5 Km .



## 6- Come funziona il collegamento con il cliente ?

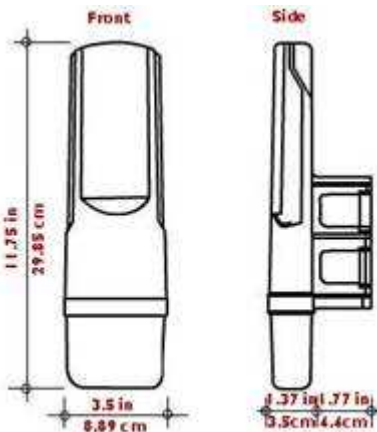
L'apparato utente (anche denominato Subscriber Module - SM) è il punto terminale lato Cliente della rete (come il modem nel caso di un collegamento telefonico). Esso consiste di un singolo rice-trasmittitore che opera con un'antenna con copertura orizzontale di 60°.

La sincronizzazione e il controllo dati avvengono attraverso il segnale ricevuto dall'Access Point. L'apparato utente può essere indifferentemente installato all'interno o all'esterno, deve comunque sempre essere a vista con la base station (access point).

Il SM è connesso con il sistema del cliente attraverso un unico cavo ethernet (Cat 5) alimentato con adattatore Ac.

## 7- Quant'è grande l'apparato utente usato dal cliente per fruire del servizio? È necessaria una qualche autorizzazione?

Il dispositivo (apparato utente) utilizzato presso la sede del cliente è di cm 29,9 x 8,6 x 8,6, il suo peso è inferiore a 450 gr.



La legislazione Italiana non richiede autorizzazioni, fanno eccezione alcuni regolamenti Regionali.

## 8- Come deve essere equipaggiato il computer?

Il vostro computer deve avere una porta Ethernet (integrata in motherboard come i pc più recenti o su scheda separata), i Pc devono disporre del software TCP/IP e di un browser (Windows95 e successivi e MAC OS 8.5 o successivi includono il TCP/IP e browser).

Raccomandiamo inoltre che la funzione di firewall sia installata ed operativa sul sistema del

Cliente.

Molti software di firewall sono disponibili in rete senza costo, lo stesso vale per il software antivirus.

Raccomandiamo inoltre che il software di sistema operativo sia sempre aggiornato .

Fastalp non fornisce all'interno dei suoi servizi soluzioni firewall, la protezione del computer è una responsabilità personale del Cliente .

### **9- Posso installare da solo l'apparato utente?**

Si, se lo volete potete provvedere al cablaggio da soli.

Un semplice cavo del tipo CAT 5 Ethernet è necessario per collegare l'apparato utente al computer; a tal scopo organizziamo dei seminari di formazione.

Se lo richiedete i nostri incaricati (a pagamento) installano ed allineano le apparecchiature per assicurare il miglior livello di connessione.

### **10-L' antenna deve essere messa sul tetto?**

No, l'antenna non deve trovarsi necessariamente sul tetto, ma è fondamentale che si trovi in vista con il ripetitore da cui offriamo i servizi.

È necessario verificare che non ci siano ostacoli fra il SM e il nostro ripetitore, in quanto possono disturbare il segnale e rendere il servizio instabile.

### **11-Da dove va conteggiato il limite dei 100 metri del cavo?**

Il limite dei 100 metri è un limite tecnico del cavo di rete LAN (Cat.5), va contato da una estremità all'altra del cavo stesso.

### **12-Che cosa prevede e quanto costa l' installazione dell' apparato utente se commissionata alla ditta di fiducia di FastAlp?**

FastAlp nel caso il cliente non voglia provvedere personalmente all'installazione dell' apparato utente da la possibilità di far svolgere questa operazione alla sua società di fiducia, ad un costo di 50 euro,in questo prezzo sono compresi: - il puntamento dell'antenna - la stesura del filo (la discesa è esterna e pratichiamo un foro in corrispondenza dell'entrata nell' abitazione, il filo è fissato con adesivo/cavallotti) - l'intestazione del filo alle due estremità con gli opportuni connettori (RJ45).

Qualora lei volesse far passare il cavo di rete in una canalina già esistente è necessario che ci sia già un cavo guida.

Qualunque attività non sopra menzionata viene quotata dal tecnico durante l'installazione stessa. Nei 50 euro non sono comprese le spese per i materiali aggiuntivi tra cui quella del cavo di rete (quello da interni viene quotato 0,6 euro al metro, comprensivo di connettori , costo minimo 12 euro).

### **13-In quali canaline o tubazioni posso far passare il cavo di rete?**

Essendo a basso voltaggio (24 V) il cavo di rete può passare nella canalina con i cavi del telefono oppure quelli dell'antenna, non si generano interferenze.

Per motivi di sicurezza non può invece essere steso con i cavi dell'alimentazione elettrica 220v.

### **14- Come devo configurare il computer?**

Occorre configurare la sezione proprietà del TCP/IP in modo che il Pc ottenga automaticamente sia l'indirizzo IP che quello del server DNS.

Le istruzioni vengono fornite alla consegna dell'apparato utente.

### **15- Posso usare il mio attuale(precedente) indirizzo di e-mail?**

Questa domanda può avere due risposte.

Se si sta usando un servizio di webmail come Hotmail, Yahoo, Fiscali, Libero non avrà alcun problema.

Se invece si sta accedendo al servizio di posta elettronica fornito da Libero o Tiscali tramite un client di posta (Outlook, Fedora o similare) sarà possibile solamente ricevere le e mail e non inviarle.

Questo è dovuto alla politica di questi operatori che non consentono di utilizzare la posta gratuita a chi non usa il loro servizio di accesso .

In questi casi due sono le alternative:

- mantenere la stessa mailbox e accedervi in modalità webmail (Explorer etc.);
- cambiare fornitore di mailbox gratuita (Hotmail, Gmail...)

### **16- Il sistema risente delle condizioni metereologiche?**

Gli effetti delle condizioni meteorologiche sui segnali radio in microonda sono funzione della frequenza usata e della distanza coperta.

Con le frequenze e le distanze coperte nella nostra rete il livello di degrado del segnale dovuto alle forti piogge, neve e nebbia è minimo .

Il degrado dovuto ad un forte temporale è minore di .2 db ed i sistemi Motorola sono progettati con un livello di attenuazione di almeno 10 db.

### **17- Cosa interferisce con il segnale ?**

Qualunque cosa nel tragitto tra l'apparato utente e la base station può disturbare il segnale, se voi avete una visibilità ottica chiara la trasmissione è perfetta.

### **18- Ci sono precauzioni da osservare per quanto riguarda il segnale radio?**

No, la tecnologia utilizzata opera a livelli molto bassi di potenza emessa, similari al livello di emissione dei telefoni cellulari.

Inoltre questo diminuisce sensibilmente alla distanza dalla sorgente

### **19- Quant'è sicura la rete Fastalp ?**

Recentemente sulla stampa si parla molto dei problemi di sicurezza relativi alle Wireless Lan. (in particolare 802.11b o WI-FI).

E' vero che se il cliente utilizza i parametri di configurazione impostati in fabbrica dal costruttore degli apparati WIFI è molto facile per un estraneo introdursi nella rete Tuttavia se si ha l'accortezza di cambiare e personalizzare solo alcuni parametri la possibilità di intrusione diventa decisamente molto remota .

Il sistema wireless che Fastalp ha adottato è molto diverso rispetto alla tecnologia 802.11 o a quella comunemente chiamata WIFI, Fastalp usa il sistema sviluppato da Motorola.

Questo ha 3 peculiarità che lo rendono indiscutibilmente sicuro ed affidabile : • Sistema trasmissivo proprietario : La tecnologia di gestione della segnalazione di radiofrequenza e il protocollo di scambio dati è esclusivo di Motorola.

In questo modo un potenziale hacker per poter inserirsi nella comunicazione dovrebbe prima sviluppare un'onerosa, difficile e costosa operazione di reverse engineering. -A utenticazione : Nessuna apparecchiatura Motorola può comunicare con la base station se prima il suo codice ESN non è stato autenticato con la lista di quelli ammessi. - Crittografia : le comunicazioni 'on-air' avvengono in modo criptato.

Queste caratteristiche rendono il servizio Fastalp sicuro quanto un collegamento DSL o via cavo

## **20 - Funziona con game boxes, Pc Linux, Macintoshes, e Pc Windows ?**

Si, la nostra soluzione è semplicemente una rete locale Ethernet wireless, non c'è necessità di software particolare per interfacciare l'apparato utente.

Se il vostro sistema funziona in Lan funzionerà anche con la nostra rete.

## **21-Possibili problemi relativi all'uso de Emule**

E' possibile nella quasi totalità dei casi che Emule fallisca il test delle porte e di conseguenza dia un ID basso all'utente.

Questo si verifica nonostante nei nostri firewall non ci sia **NESSUNA RESTRIZIONE** e **TUTTE LE PORTE SIANO APERTE** in quanto è un problema dovuto alle policy di scambio di Emule, di seguito riportiamo quanto consultabile dal sito [www.emule.it](http://www.emule.it)

- Per evitare sovraccarichi i server (del circuito Emule) accettano pochissimi ID Bassi , perciò rischiate di non trovare posto. Infatti un ID Alto non può iniziare ad inviare direttamente i dati ad un ID basso perchè la 4662 è bloccata. Deve prima chiedere al server dove l'ID basso è collegato di informarlo che qualcuno vuole inviargli dati. Sarà l'ID Basso quindi a iniziare la comunicazione con noi chiedendoci di farlo scaricare.
- Chi ha un ID basso non può mai collegarsi con altri ID bassi , (e quindi le uniche fonti possibili sono quelle con ID alto) perciò potrà contare su un numero minore di fonti e scaricherà più piano.
- Un ID basso può dare file solo agli utenti con ID alto collegati allo stesso server (Non cambiate server perchè automaticamente cancellerete tutti gli utenti attuali dalla vostra coda!!) Ciò è negativo se uno deve iniziare a diffondere un nuovo file.
- Le fonti con ID basso non vengono diffuse attraverso lo scambio fonti di eMule perchè tanto non potrebbero essere utilizzate dagli utenti collegati a server diversi dal proprio.

Avere un ID basso in sostanza non è determinato dalla velocità di upload, dalla quantità di file condivisi, dalla velocità del vostro collegamento, ma dipende solo dalla "raggiungibilità" del pc dall'esterno cosa che per i nostri utenti come per gli utenti Fastweb non è possibile a causa dell'architettura della rete.

Per risolvere tale problema gli utenti Fastweb hanno creato una versione di eMule modificata (Adunanza) che abbiamo testato ma che non ha dato risultati apprezzabili. In definitiva Emule funziona sulle nostre reti anche se soggetto alle limitazione implicite dovute dall 'assegnazione di un ID basso, queste limitazioni possono essere limitate on una corretta configurazione del client (si può fare riferimento alla guida presente sul sito [www.emule.it](http://www.emule.it) ), oppure si può ricorrere all'utilizzo di programmi p2p che non necessitino di un indirizzo pubblico univoco.

## **22- Posso usare più computer su un singolo accesso?**

Si, non ci sono costi aggiuntivi per l'uso di più computer, potete installare qualunque tipo di sistema di condivisione di accesso Internet.

Questo uso è però ammesso all'interno della stessa utenza residenziale o ufficio.

Nel caso in cui la condivisione riguardi altre abitazioni o uffici Fastalp si riserva, così come previsto nelle condizioni generali di contratto, di risolvere il rapporto.

### **23-E possibile utilizzare la rete elettrica per trasmettere il segnale all' interno della casa?**

È necessaria per caso un'apparecchiatura particolare?

Certo è possibile utilizzare la rete elettrica come filo di trasporto, ma in questo caso bisogna interporre dei dispositivi particolari Ethernet powerline che vi possiamo fornire noi o che potete reperire anche presso i negozi specializzati ad un valore che varia dai 70 ai 100 euro.

Usando questa soluzione non si può oltrepassare il contatore.

L' apparecchiatura necessaria in questo caso è costituita da una coppia di Ethernet powerline e una scheda di rete Ethernet standard .

### **24-Il SM è predisposto per fare anche da access point ??**

Posso collegare l' SM a una rete wireless?

Il SM non è predisposto per svolgere la funzione di access point , pero è possibile creare una rete locale collegando il cavo dell'SM a un' apparecchiatura (Hub, Firewall, witch anche wireless), da questi è poi possibile distribuire il segnale a più computer.

### **25- Perché non vi impegnate su Service Level Agreement o altri parametri garantiti circa la continuità del servizio?**

Fastalp offre un supporto di assistenza dalle 8 alle 18 dei giorni feriali.

Malfunzioni del sistema sono rilevate e risolte in quella che crediamo sia una tempistica ottimale. Tuttavia alcune cose rimangono fuori dal nostro controllo, se una fibra viene fisicamente interrotta il sistema può cadere, e non potrà essere riattivato sino a che la fibra non sarà ripristinata. Non possiamo controllare questo tipo di incidenti. Abbiamo sistemi automatici di ridirezione del traffico ma non possiamo garantire a ciascun Cliente il 100% del tempo di up-time.

Vi possiamo invece garantire che faremo del nostro meglio per fornirvi il miglior servizio possibile.

### **26- In quanto tempo viene attivato il servizio?**

Se siete all'interno di un'area già coperta e 'a vista' della base station l'attivazione del servizio viene di norma completata in una settimana.

### **27-Cosa non è compreso?**

Fate riferimento al documento 'cosa non facciamo' presente sul sito. Leggete inoltre la carta dei servizi.