

# Polityka wykorzystania zasobów

## Czym jest polityka wykorzystania zasobów?

W środowisku hostingu współdzielonego zasoby serwera są dzielone pomiędzy Klientów korzystających z usług na tym serwerze. I chociaż maszyny dla usług współdzielonych posiadają znaczne zasoby i moc obliczeniową, to pojedynczy użytkownik nie może wykorzystywać ich w sposób niekontrolowany i niewłaściwy. Na kontach użytkowników stosowane są ograniczenia, których zadaniem jest ochrona kont Klientów Support.pl korzystających w standardowy/normalny sposób z usług współdzielonych na potrzeby własnych stron internetowych i własnej poczty email. Chociaż są to granice zdefiniowane, to Support.pl stanowi o tym czy dane konto nadużywa usługi hostingowej. Te regulacje dotyczą hostingu współdzielonego i hostingu typu reseller.

Działania ograniczające w pewnych sytuacjach aktywność konta hostingowego podyktowane są wyłącznie dbałością o ochronę naszych Klientów, z których ponad 99,5% wykorzystuje usługi tak, że opisane tu ograniczenia nie mają zastosowania a sposób użytkowania kont hostingowych nie przekracza żadnej z opisanych granic.

## Egzekwowanie

Warto mieć świadomość, że wiele z przedstawionych tu ograniczeń to tzw. ograniczenia miękkie, a więc ich przekroczenie nie musi od razu skutkować konsekwencjami. Jeśli jednak Twoja aktywność na koncie hostingowym zacznie wpływać na ogólną wydajność serwera na którym się znajduje, takie ograniczenia muszą być zdefiniowane. Bez tego niezwykle trudno wyjaśnić Klientowi, że jego konto powoduje nadmierne wykorzystanie zasobów serwera. Ujście ilościowe jest więc konieczne.

Jeśli konto Klienta będzie przekraczało określone ograniczenia będziemy starali się współpracować z Klientem dając 24 lub 48 godzin, 5 lub 10 dni (zależy od rodzaju przekroczeń i ich wpływu na serwer) na podjęcie przez niego działań eliminujących problem. Jeśli w tym czasie Klient nie podejmie działań zmniejszających wykorzystanie zasobów będziemy zmuszeni rozwiązać umowę w ciągu kolejnych 24 lub 48 godzin, 5 lub 10 dni (zależy od rodzaju przekroczeń i ich wpływu na serwer). Zastrzegamy sobie tym samym prawo zgodnie z [Regulaminem usług hostingowych](#) do natychmiastowego zawieszenia usługi jeśli jest ona przyczyną poważniejszych problemów.

## Regulacje

### Email/SPAM

Wykorzystanie serwerów i sieci Support.pl do przesyłania niechcianych masowych, komercyjnych emaili (aktywność o znamionach spamu) jest surowo zabronione. Spam w jakiegokolwiek formie w tym świadomy lub nie, nie jest przez Support.pl akceptowany i tolerowany.

Transmisja spamu z naszych serwerów i sieci, może spowodować nieodwracalne szkody finansowe jak również może mieć poważny wpływ na reputację Support.pl. Wszelka aktywność tego typu będzie ścigana z całą surowością prawa.

Współpraca z każdym Klientem, który w sposób jednoznaczny uprawia wysyłkę spamu

z naszych serwerów lub sieci będzie natychmiast zakończona, a usługa z której spam był wysyłany usunięta bez uprzedzenia.

## **Generalne restrykcje**

### **Backupy**

Support.pl nie zezwala na wykorzystywanie serwerów jako przestrzeni do przechowywania kopii bezpieczeństwa (backupy) lub jako przestrzeni do współdzielenia plików itp... Jeśli Klient potrzebuje przestrzeni na dane archiwalne lub pliki współdzielone powinien skorzystać z przeznaczonych do tego celu usług lub serwisów takich jak np. Dropbox czy Google Drive.

### **Reselling**

Odsprzedaż przestrzeni na koncie hostingowym nie jest dozwolona na usługach współdzielonych. Jeśli prowadzisz agencję zajmującą się np. tworzeniem stron www i chcesz oferować swoim Klientom usługi hostingowe powinieneś wykupić do tego celu plan resellerski lub hosting dedykowany.

### **Treści dla dorosłych**

W żadnym wypadku nie jest dozwolona pornografia. Nagość, dorosłych ukierunkowana na zarobek: e-commerce, sklepy jest dozwolona o ile nie narusza polskiego prawa. Support.pl będzie jedynym arbitrem na temat tego co stanowi naruszenie tego przepisu.

### **Aplikacje chat**

Wszelkie interaktywne aplikacje internetowe takie jak chat są zabronione na współdzielonych kontach hostingowych Support.pl (nie dotyczy hostingu dedykowanego). Obejmuje to aplikacje napisane w PHP, Perl, CGI, Python, Ruby itp.... Zabroniona jest dowolna aplikacja internetowa umożliwiająca czat w czasie rzeczywistym i wykorzystująca zasoby dowolnego współdzielonego serwera Support.pl, np: Shoutboxy, chatboxy, chat na żywo, helpdesk itp...

### **Aplikacje Internetowe**

Wszelkie aplikacje internetowe, które są nieaktualne i aktywnie używane zostaną usunięte z serwera w trybie natychmiastowym bez uprzedniego powiadomienia. Klient jako webmaster lub zlecający opiekę nad swoją stroną osobie trzeciej lub innemu podmiotowi powinien umieć ocenić wykorzystane przez siebie aplikacje internetowe i skrypty. Klient powinien na bieżąco je kontrolować oceniając ich stan, aktualność i poziom bezpieczeństwa.

Forum oraz wszelkie aplikacje wykorzystujące systemy komentarzy powinny być wyposażone w system ochrony przed spamem lub system moderacji. CAPTCHA to popularny mechanizm eliminacji znacznej części spambotów na stronie.

### **Inne**

- Zabronione jest tworzenie na serwerach Support.pl tzw. farm linków SEO lub podobnych. Farmy SEO mogą znacznie obciążać serwer na którym się znajdują.
- Usługi rotacji bannerów i sieci wymiany linków są zabronione, np. hosting ADSerwerów
- Oferowanie usług związanych z archiwizacją i przechowywaniem danych (pliki, zdjęcia, dokumenty, multimedia itd...) jest zabronione

- Przechowywanie na serwerze plików do publikacji na zewnętrznych serwisach jest zabronione, np. przechowywanie zdjęć publikowanych na aukcjach Allegro.
- Generowanie sztucznego ruchu w sieci, w np. za pośrednictwem oprogramowania typu socialbot jest zabronione,
- Przechowywanie publicznego odbicia strony (mirroring) jest zabronione
- Wykorzystywanie usługi dla hostingu baz danych (MySQL/PostgreSQL) serwisów umieszczonych poza infrastrukturą Support.pl,
- Uruchomienie serwera proxy lub anonimizer publicznego lub prywatnego jest zabronione
- Uruchamianie aplikacji BitTorrent, trackerów i klientów wykorzystywanych do dowolnej aktywności typu współdzielenie plików czy peer-to-peer jest zabronione
- Obsługa serwerów gier (takich jak ale nie tylko Minecraft, Counter-Strike, Half-Life) jest zabroniona
- Świadczenie usług polegających na udostępnianiu prowadzenia księgi gości, statystyk, aliasów, for, blogów itp...
- Aplikacje typu spider oraz indeksujące są zabronione
- Skrypty/Boty IRC są zabronione
- Skrypty/Anonimizery Proxy
- Pirackie oprogramowanie/Warez jest zabronione
- Skrypty do hostingu zdjęć (np. takie jak Photobucket czy Tinypic) są zabronione
- Strony typu AutoSurf/PTC/PTS/PPC są zabronione
- Skrypty typu Adder, Publiker, Escat, OmniADD/Ping/CRM, RapidLeech są zabronione
- Skanery IP są zabronione
- Programy/Skrypty i Aplikacje typu Bruteforce są zabronione
- Skrypty do rozsyłki spamu są zabronione
- Skrypty typu rapidshare są zabronione
- Audio i Wideo Streaming jest zabroniony
- Strony promujące nielegalną aktywność są zabronione
- Fora lub strony dystrybuujące linki do zasobów typu warez, pirackich treści i innej nielegalnej zawartości są zabronione
- Anonimowe lub masowe bramki SMS są zabronione
- Wszelkie inne rodzaje treści i aktywności, które mogą przyczynić się do zwiększenia wykorzystania zasobów serwera są zabronione.

Wyżej wymienione zapisy dotyczące usług/treści, które mogą tworzyć nadmierne lub niekontrolowane obciążenia systemu na serwerach Support.pl mogą być uruchamiane tylko w odpowiednim środowisku (np. serwer dedykowany). Wszelkie naruszenia będą skutkowały wyłączeniem konta, jego zawieszeniem, a nawet rozwiązaniem umowy.

#### **Ogólne ograniczenia związane z wykorzystaniem zasobów**

- Maksymalne chwilowe wykorzystanie rdzenia CPU to 35% (poziom uzależniony jest od posiadanego planu hostingowego)
- Maksymalne średnie wykorzystanie rdzenia CPU 5%

- Maksymalna chwilowa konsumpcja pamięci operacyjnej RAM to 1 GB (poziom uzależniony jest od posiadanego planu hostingowego)
- Liczba jednoczesnych procesów nie powinna przekraczać 15
- Ilość otwartych plików nie może przekraczać 64
- Programy nie mogą pracować w tle ani nasłuchiwać na porcie sieciowym. Jeśli chcesz uruchomić własnego boota lub demona powinieneś rozważyć usługę serwera dedykowanego.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

### **Ograniczenia dotyczące baz danych**

- Wszyscy użytkownicy baz są ograniczeni do 30 jednoczesnych połączeń do serwera baz danych
- Baza danych nie może przekraczać wielkości 1 GB
- Maksymalna ilość zapytań typu select do bazy w ciągu godziny to 100 000.
- Maksymalna ilość zmian w bazach danych (insert, update, delete) to maksymalnie 50 000 na godzinę.
- Maksymalna ilość nawiązanych połączeń do bazy w ciągu godziny to 10 000.
- Maksymalny czas trwania pojedynczego zapytania do bazy to 15 sekund
- Serwery baz danych mogą być wykorzystywane tylko przez strony hostowane na Support.pl
- Zdalny dostęp do baz danych może być wykorzystywany tylko do celów administracyjnych

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

### **Pliki i katalogi**

- Łączna liczba węzłów (każdy plik strony, plik php, katalog itp., to 1 węzeł) nie może przekraczać 100 000
- Pojedynczy katalog nie może zawierać bezpośrednio więcej niż 2500 węzłów. Do tej wartości wliczane są także katalogi wewnątrz, ale bez ich zawartości.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

### **Web/Apache/Nginx**

- Ilość jednoczesnych połączeń z jednego źródła w tym samym czasie do Apache nie może przekraczać 50.
- Procesy nie powinny generować podprocesów

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

## **Poczta**

- Pojedynczy proces nie powinien wysyłać poczty do więcej niż 25 odbiorców.
- Maksymalna wielkość listy mailingowej to 1000 odbiorców
- Połączenia POP są limitowane do 60 na godzinę
- Połączenia SMTP (wychodzące maile) są limitowane na poziomie 500 / godzinę / domenę
- Maksymalna ilość wiadomości przechowywanych na koncie 5000
- Listy mailingowe zawierające powyżej 1000 odbiorców wymagają serwera dedykowanego. Dzielenie list na mniejsze aby ominąć ten limit jest zabronione.
- Każda lista mailingowa zawierająca powyżej 600 odbiorców może być wykorzystana do wysyłki maili tylko w godzinach poza szczytem, czyli w sobotę, niedzielę lub w dni robocze w godzinach od 1 w nocy do 8 rano.
- Każda lista mailingowa musi być tak skonfigurowana aby wysłała maile z częstotliwością nie mniejszą niż 1 mail co 10 sekund. Jeśli oprogramowanie do mailingu z jakiego korzystasz nie daje Ci możliwości ustawienia częstotliwości wysyłki powinieneś użyć innego oprogramowania, które taką możliwość oferuje. Tego typu ograniczenie jest bardzo ważne ponieważ niekontrolowane może łatwo doprowadzić do znacznego obciążenia serwera powodując problemy odczuwane przez innych użytkowników. Jeśli nie będziesz przestrzegał tej reguły Twoje konto zostanie zablokowane.
- Nie zezwalamy na wysyłanie mailingów do baz adresów, które kupiłeś lub otrzymałeś. To spam, a my nie tolerujemy tego typu aktywności w najmniejszym stopniu.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów może być przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

## **Cron (Zadania cykliczne)**

- Zadania cron powinny wykorzystywać komendę «nice». Dopuszczamy wartość 15 lub większą. Więcej informacji na temat komendy znajdziesz w dokumentacji man systemu Unix/Linux.
- Zadania cron nie powinny być uruchamiane z częstotliwością mniejszą niż 15 minut.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

## **Shell**

- Nasze serwery nie powinny być wykorzystywane jako punkt SSH do innych serwerów / sieci.
- Nie możesz wykorzystywać polecenia 'find' rekursywnie na katalogach zawierających 5 i więcej poziomów.

## **Dedykowane adresy IP**

Wystąpienie o prywatny adres IP wymaga konkretnego uzasadnienia. Uzasadnieniem może być np. Certyfikat SSL

## **Brak limitów**

Dla niektórych planów hostingowych Support.pl nie narzuca limitów takich jak np. limit pojemności jaką Klient może wykorzystywać. Support.pl dokłada wszelkich starań aby zapewnić swoim Klientom odpowiednią ilość miejsca na dysku oraz transferu danych potrzebnych do funkcjonowania ich stron internetowych w ramach ograniczeń przedstawionych w tym dokumencie. Support.pl monitoruje wszystkie serwery w sposób automatyczny i nieautomatyzowany aby mieć pewność, że żaden Klient nie wpływa w niekorzystny sposób na konta innych Klientów Support.pl korzystających z tego samego serwera.

Prosimy pamiętać, że współdzielone plany hostingowe są przeznaczone do hostowania stron internetowych. Wykorzystywanie ich do takich celów jak przestrzeń do archiwizacji danych (np. backupów), przechowywania repozytoriów plików, MP3, Video, foto archiwów itp... jest zabronione. Łamanie tych zasad może skutkować natychmiastowym zerwaniem umowy bez zwrotu kosztów.

Support.pl zapewnia użytkownikom pasmo, miejsce na dysku i inne zasoby, takie jak obsługa poczty elektronicznej e-mail kont FTP itd..., których parametry określone są na stronach Support.pl opisujących poszczególne plany hostingowe. W niektórych przypadkach, Support.pl nie podaje określonej ilości pasma, miejsca na dysku i innych zasobów i są one wówczas oznaczone jako «Bez limitu». We wszystkich tych przypadkach, usługi hostingowe przeznaczone są do normalnego użytku na potrzeby stron www i poczty email. Support.pl zastrzega sobie prawo do zawieszenia, przerwania lub usuwania kont użytkowników, których wykorzystanie przestrzeni dyskowej, przepustowości lub innych zasobów powoduje lub podnosi ryzyko zakłóceń usług świadczonych przez Support.pl na rzecz innych Klientów niezależnie od ilości miejsca na dysku, pasma lub innych zasobów serwera.

Przestrzeń na usługach hostingu współdzielonego jest przeznaczona do normalnego użytku co oznacza, że jest ograniczona do plików sieci Web, czynnych e-maili i treści hostowanych stron internetowych, a nie do składowania (mediów, e-mail, lub innych danych). Przestrzeń hostingowa nie może być wykorzystywana jako pamięć masowa dla plików elektronicznych, poczty elektronicznej czy serwerów FTP. Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszelkich plików, wiadomości e-mail lub innych danych, które nie spełniają tych wymogów. Niezastosowanie się do tego może spowodować usunięcie takich materiałów (w tym bez ograniczeń plików i e-maili), i / lub przerwania świadczenia usługi lub innych działań jakie Support.pl może podjąć wedle własnego uznania.

## **Nie zastosowanie się do polityki**

Niezastosowanie się w pełni do polityki wykorzystania zasobów jest podstawą do zawieszenia konta i / lub wypowiedzenia umowy bez refundacji.

Zastrzegamy sobie prawo do usunięcia konta, bez uprzedzenia. Jeżeli usunięcie lub blokada konta nastąpi w skutek naruszenia niniejszej polityki, utracisz swoje prawa do refundacji.

## **Pytania**

Przykłady wymienione w niniejszym dokumencie są ogólnym przewodnikiem i nie wyczerpują tematu. Jeśli masz pytanie na temat tego, czy treść jaką publikujesz lub

dane jakie przechowujesz na koncie hostingowym jest naruszeniem, prosimy skontaktować przez swoją konto na stronie <https://my.support.pl/>