

ПОЛІТИКА ВИКОРИСТАННЯ РЕСУРСІВ

STHost.pro

Дата останнього оновлення: 23 серпня 2025р.

Дата набрання чинності: 25 серпня 2025р

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця Політика використання ресурсів (далі - "Політика") встановлює правила справедливого та ефективного використання системних ресурсів серверів Фізичної особи-підприємця Діхтярь Ірини Олександрівни (далі - "Провайдер", "STHost.pro").

1.2. Політика спрямована на забезпечення стабільної роботи всіх сервісів та справедливого розподілу ресурсів між усіма користувачами.

1.3. Ця Політика є невід'ємною частиною Договору публічної оферти та Загальних умов обслуговування хостингу.

1.4. Дотримання цієї Політики є обов'язковим для всіх користувачів послуг хостингу STHost.pro.

2. ВІДОМОСТІ ПРО ПРОВАЙДЕРА

ФОП Діхтярь Ірина Олександрівна

- РНОКПП: 3009915262
- Адреса: 49047, м. Дніпро, вул. Холодноярська, 10, кв. 9
- Телефон: +38(097)-714-19-80
- Email: pllanoviy@gmail.com
- Веб-сайт: <https://sthost.pro>

3. ПРИНЦИПИ СПРАВЕДЛИВОГО ВИКОРИСТАННЯ

3.1. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ

3.1.1. Справедливість:

- Кожен користувач має право на справедливу частку ресурсів
- Заборонено монополізувати ресурси на шкоду іншим користувачам
- Пріоритет надається ефективному використанню ресурсів

3.1.2. Прозорість:

- Всі обмеження є публічними та зрозумілими
- Користувачі мають доступ до статистики використання ресурсів
- Чіткі критерії оцінки порушень

3.1.3. Пропорційність:

- Санкції відповідають ступеню порушення
- Враховуються обставини та наміри користувача
- Можливість виправлення ситуації до застосування санкцій

3.2. КОНЦЕПЦІЯ "UNLIMITED"

3.2.1. Терміни "необмежений" або "unlimited" означають відсутність жорстких технічних лімітів, але не відсутність розумних обмежень використання.

3.2.2. "Необмежене" використання підпорядковується принципам справедливого використання та не може шкодити роботі інших користувачів.

3.2.3. Провайдер залишає за собою право встановлювати технічні обмеження для забезпечення стабільності сервісу.

4. СИСТЕМНІ РЕСУРСИ ТА ОБМЕЖЕННЯ

4.1. ПРОЦЕСОРНІ РЕСУРСИ (CPU)

4.1.1. Загальні обмеження:

- **Shared хостинг:** максимум 25% одного ядра протягом 90 секунд
- **VPS:** згідно з виділеними ресурсами тарифного плану
- **Виділені сервери:** без обмежень в рамках фізичних можливостей

4.1.2. Допустимі піки навантаження:

- Короткочасні піки до 50% CPU допустимі протягом 30 секунд
- Піки до 75% CPU допустимі протягом 10 секунд
- 100% CPU допустимі лише протягом 5 секунд

4.1.3. Заборонені процеси:

- Майнінг криптовалют будь-якого типу
- Процеси, що працюють у фоновому режимі без обмеження часу
- CPU-intensive обчислення без попереднього узгодження
- Нескінченні цикли та зависаючі скрипти

4.1.4. Оптимізація використання CPU:

- Рекомендується використання кешування
- Оптимізація SQL-запитів
- Використання CDN для статичного контенту
- Асинхронна обробка важких завдань

4.2. ОПЕРАТИВНА ПАМ'ЯТЬ (RAM)

4.2.1. Обмеження за тарифними планами:

- **Shared хостинг:** динамічний розподіл з лімітом на процес

- **VPS:** фіксовані ліміти згідно з тарифом
- **Виділені сервери:** весь обсяг доступної пам'яті

4.2.2. Моніторинг використання RAM:

- Автоматичне відстеження споживання пам'яті
- Сповіщення при наближенні до лімітів (80% та 95%)
- Автоматичне завершення процесів при критичному перевищенні

4.2.3. Заборонені практики:

- Витоки пам'яті (memory leaks)
- Зберігання великих обсягів даних в оперативній пам'яті
- Створення процесів-зомбі
- Необґрунтовано великі буфери

4.2.4. Рекомендації з оптимізації:

- Використання об'єктного кешування (Redis, Memcached)
- Оптимізація розміру зображень
- Мінімізація використання ресурсномістких плагінів
- Регулярне оновлення програмного забезпечення

4.3. ДИСКОВИЙ ПРОСТІР

4.3.1. Типи дискового простору:

- **Основний простір:** для файлів сайту
- **База даних:** для MySQL/PostgreSQL баз
- **Email простір:** для поштових скриньок
- **Backup простір:** для резервних копій (якщо включено)
- **Тимчасовий простір:** для логів та кешу

4.3.2. Обмеження використання:

- Загальний ліміт згідно з тарифним планом
- Кількість файлів (inodes) обмежена тарифом
- Максимальний розмір одного файлу: 2GB для shared хостингу
- Заборонено зберігання backup файлів інших сайтів

4.3.3. Моніторинг дискового простору:

- Щоденна перевірка використання простору
- Сповіщення при заповненні на 80%, 90%, 95%
- Автоматичне блокування при 100% заповненні
- Детальна статистика використання по каталогах

4.3.4. Очищення дискового простору:

- Автоматичне видалення старих логів (понад 30 днів)
- Очищення тимчасових файлів
- Видалення дублікатів та порожніх файлів
- Архівування рідко використовуваних даних

4.4. МЕРЕЖЕВІ РЕСУРСИ

4.4.1. Пропускна здатність (Bandwidth):

- **Shared хостинг:** справедливий розподіл між користувачами
- **VPS та виділені сервери:** згідно з тарифним планом
- Необмежений вхідний трафік
- Обмеження вихідного трафіку згідно з тарифом

4.4.2. Одночасні з'єднання:

- **Shared хостинг:** до 100 одночасних з'єднань
- **VPS:** до 500 одночасних з'єднань
- **Виділені сервери:** без обмежень
- Максимальна тривалість з'єднання: 300 секунд

4.4.3. Обмеження мережевої активності:

- Заборонені DDoS атаки будь-якого типу
- Обмеження на сканування портів
- Заборонено використання як проксі-сервера
- Обмеження на масові HTTP-запити

4.4.4. Оптимізація мережевого трафіку:

- Використання gzip стиснення
- Оптимізація зображень та медіа-файлів
- Мінімізація CSS та JavaScript
- Використання HTTP/2 та кешування браузера

5. ОБМЕЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ БАЗ ДАНИХ

5.1. MYSQL/MARIADB ОБМЕЖЕННЯ

5.1.1. Кількість та розмір:

- Кількість баз даних згідно з тарифним планом
- Максимальний розмір однієї бази: згідно з тарифом
- Кількість таблиць в базі: до 1000
- Максимальна кількість записів в таблиці: 1 млн для shared хостингу

5.1.2. Одночасні підключення:

- **Shared хостинг:** до 15 одночасних підключень на базу
- **VPS:** згідно з налаштуваннями сервера
- Максимальний час виконання запиту: 30 секунд
- Timeout неактивних з'єднань: 300 секунд

5.1.3. Заборонені операції:

- SELECT без WHERE на таблицях понад 10000 записів
- Запити без індексів на великих таблицях

- Блокування таблиць понад 30 секунд
- Створення тимчасових таблиць розміром понад 100MB

5.1.4. Оптимізація роботи з базами:

- Обов'язкове використання індексів
- Регулярна оптимізація таблиць
- Використання LIMIT в SELECT запитах
- Кешування результатів складних запитів

5.2. POSTGRESQL ОБМЕЖЕННЯ

5.2.1. Ресурсні обмеження:

- Аналогічні MySQL з урахуванням специфіки PostgreSQL
- Додаткові обмеження на використання функцій
- Контроль над створенням процедур та тригерів

5.3. NoSQL БАЗИ ДАНИХ

5.3.1. Redis/Memcached:

- Обмеження пам'яті згідно з тарифним планом
- Максимальна кількість ключів
- TTL для всіх записів
- Моніторинг використання ресурсів

6. EMAIL РЕСУРСИ ТА ОБМЕЖЕННЯ

6.1. ПОШТОВІ СКРИНЬКИ

6.1.1. Обмеження кількості та розміру:

- Кількість email акаунтів згідно з тарифом
- Розмір поштової скриньки: згідно з тарифом
- Максимальний розмір одного листа: 25MB
- Ліміт на кількість листів в папці: 10000

6.1.2. Квоти та очищення:

- Автоматичне сповіщення при заповненні на 80%
- Блокування надходження нових листів при 100%
- Автоматичне видалення спаму через 30 днів
- Очищення кошика через 30 днів

6.2. ВИХІДНА ПОШТА

6.2.1. Обмеження на відправку:

- **Shared хостинг:** до 100 листів на годину
- **VPS:** до 500 листів на годину
- **Виділені сервери:** до 2000 листів на годину

- Максимум 20 отримувачів в одному листі

6.2.2. Захист від спаму:

- SPF, DKIM, DMARC верифікація
- Автоматичне блокування при виявленні спаму
- Чорні списки відомих спам-адрес
- Обов'язкова автентифікація SMTP

6.2.3. Масові розсилки:

- Дозволені лише з explicit opt-in згодою
- Обов'язкове посилання для відписки
- Максимум 500 адрес в одній розсилці
- Інтервал між розсилками: мінімум 1 година

6.3. ВХІДНА ПОШТА

6.3.1. Захист від спаму:

- Багатоетапна фільтрація спаму
- Перевірка репутації відправника
- Аналіз контенту листів
- Карантин для підозрілих листів

6.3.2. Обмеження обробки:

- Максимум 1000 вхідних листів на добу на скриньку
- Автоматичне блокування при масовому надходженні
- Ліміти на розмір вкладень

7. ФАЙЛОВА СИСТЕМА ТА ОБМЕЖЕННЯ

7.1. СТРУКТУРА ФАЙЛІВ

7.1.1. Обмеження файлової системи:

- Максимальна глибина каталогів: 10 рівнів
- Максимум файлів в одному каталозі: 1000
- Довжина імені файлу: до 255 символів
- Заборонені символи: < > : " | ? * та керуючі символи

7.1.2. Типи файлів:

- **Дозволені:** HTML, CSS, JS, PHP, зображення, документи, архіви
- **Обмежені:** виконувані файли (.exe, .bat, .com)
- **Заборонені:** системні файли, файли з вірусами, шкідливий код

7.1.3. Розміри файлів:

- **Shared хостинг:** максимум 100MB на файл
- **VPS:** максимум 2GB на файл

- **Виділені сервери:** без обмежень
- Рекомендований розмір зображень: до 10MB

7.2. ОПЕРАЦІЇ З ФАЙЛАМИ

7.2.1. Upload операції:

- Максимальна швидкість завантаження: згідно з тарифом
- Одночасних завантажень: до 5
- Timeout для завантаження: 300 секунд
- Перевірка всіх завантажуваних файлів на віруси

7.2.2. Операції читання/запису:

- Обмеження на кількість операцій I/O в секунду
- Пріоритет читання над записом
- Кешування частих операцій
- Оптимізація доступу до файлів

7.3. РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ

7.3.1. Системні backup:

- Автоматичні backup не займають квоту користувача
- Зберігаються протягом 7 днів
- Використовуються лише для відновлення після збоїв

7.3.2. Користувацькі backup:

- Займають квоту дискового простору
- Максимум 5 копій одночасно
- Автоматичне стиснення backup файлів
- Можливість завантаження backup

8. СПЕЦІАЛЬНІ ОБМЕЖЕННЯ ЗАСТОСУВАНЬ

8.1. WEB ДОДАТКИ

8.1.1. PHP обмеження:

- Максимальний час виконання скрипта: 300 секунд
- Ліміт пам'яті для PHP: згідно з тарифом
- Розмір POST даних: до 128MB
- Кількість одночасних PHP процесів: згідно з тарифом

8.1.2. Python/Node.js додатки:

- Обмеження пам'яті та CPU згідно з тарифом
- Максимум процесів на користувача
- Автоматичний restart при зависанні
- Логування використання ресурсів

8.1.3. Статичний контент:

- Необмежена кількість HTML/CSS/JS файлів
- Рекомендоване стиснення gzip
- Використання CDN для великих медіа-файлів
- Оптимізація зображень

8.2. E-COMMERCE СИСТЕМИ

8.2.1. Інтернет-магазини:

- Додаткові ресурси під час пікових навантажень
- Підтримка SSL сертифікатів
- Резервування під час розпродажів
- Моніторинг транзакцій

8.2.2. Системи оплати:

- Захищені з'єднання для всіх платежів
- Логування всіх операцій
- Відповідність PCI DSS стандартам
- Резервування баз даних

8.3. ФОРУМИ ТА CMS

8.3.1. Форуми та спільноти:

- Додаткові ресурси для активних форумів
- Модерація контенту користувачів
- Захист від спаму та ботів
- Резервне копіювання дискусій

8.3.2. CMS системи:

- Оптимізація для популярних CMS
- Підтримка оновлень безпеки
- Кешування для прискорення роботи
- Моніторинг плагінів та тем

9. МОНІТОРИНГ ТА КОНТРОЛЬ РЕСУРСІВ

9.1. АВТОМАТИЧНІ СИСТЕМИ МОНІТОРИНГУ

9.1.1. Real-time моніторинг:

- Відстеження використання CPU, RAM, дискового простору
- Моніторинг мережевої активності
- Контроль роботи баз даних
- Аналіз логів доступу

9.1.2. Системи сповіщень:

- Автоматичні повідомлення при перевищенні лімітів
- Email сповіщення користувачам
- Внутрішні алерти для технічної команди
- Ескалація критичних проблем

9.1.3. Статистичні звіти:

- Щоденні звіти використання ресурсів
- Тижневі та місячні трендові звіти
- Порівняння з попередніми періодами
- Рекомендації з оптимізації

9.2. ІНСТРУМЕНТИ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ

9.2.1. Панель моніторингу:

- Real-time статистика ресурсів
- Графіки використання за період
- Прогнози споживання ресурсів
- Індикатори наближення до лімітів

9.2.2. Інструменти оптимізації:

- Аналізатор продуктивності сайту
- Рекомендації з покращення швидкості
- Інструменти для стиснення файлів
- Аналізатор використання баз даних

9.3. ПРОФІЛАКТИЧНІ ЗАХОДИ

9.3.1. Автоматична оптимізація:

- Очищення тимчасових файлів
- Оптимізація баз даних
- Стиснення логів
- Дефрагментація дискового простору

9.3.2. Превентивні дії:

- Попередження про майбутні проблеми
- Рекомендації з масштабування
- Планування покращення інфраструктури
- Профілактичне обслуговування

10. ПОРУШЕННЯ ТА САНКЦІЇ

10.1. КЛАСИФІКАЦІЯ ПОРУШЕНЬ

10.1.1. Легкі порушення (Tier 1):

- Короткочасне перевищення CPU (до 5 хвилин)
- Незначне перевищення дискової квоти (до 10%)

- Некритичні помилки в скриптах
- Порухення рекомендацій оптимізації

Санкції: Автоматичне попередження, рекомендації з усунення

10.1.2. Середні порушення (Tier 2):

- Систематичне перевищення CPU лімітів
- Перевищення дискової квоти на 10-50%
- Проблемні SQL запити
- Порушення email лімітів

Санкції: Email попередження, тимчасове обмеження ресурсів, 24 години на виправлення

10.1.3. Серйозні порушення (Tier 3):

- Критичне перевищення всіх ресурсів
- Майнінг криптовалют
- DDoS активність з акаунта
- Перевищення дискової квоти понад 50%

Санкції: негайне призупинення акаунта, письмове попередження, 48 годин на усунення

10.1.4. Критичні порушення (Tier 4):

- Умисне пошкодження сервера
- Хакерські атаки з акаунта
- Злам інших акаунтів
- Повний ігнор попередніх попереджень

Санкції: негайне припинення послуг, блокування акаунта, можливе звернення до правоохоронних органів

10.2. ПРОЦЕДУРИ ЗАСТОСУВАННЯ САНКЦІЙ

10.2.1. Автоматичні санкції:

- Тимчасове обмеження ресурсів при перевищенні лімітів
- Автоматичне завершення проблемних процесів
- Блокування підозрілих IP адрес
- Карантин файлів з підозрілим контентом

10.2.2. Ручні санкції:

- Аналіз ситуації технічною командою
- Співбесіда з користувачем (за необхідності)
- Індивідуальний план виправлення
- Моніторинг виконання рекомендацій

10.2.3. Ескалація санкцій:

- Поступове посилення санкцій при повторних порушеннях
- Скорочення термінів на виправлення

- Зменшення рівня толерантності
- Можливість негайного припинення при рецидивах

11. ШТРАФНІ САНКЦІЇ ТА КОМПЕНСАЦІЇ

11.1. СИСТЕМА ШТРАФІВ

11.1.1. За ресурсні порушення:

- Перевищення CPU лімітів: 50 грн за кожну годину
- Перевищення дискової квоти: 10 грн за кожен GB понад ліміт
- Перевищення трафіку: 5 грн за кожен GB понад ліміт
- Порушення email лімітів: 100 грн за кожен випадок

11.1.2. За технічні порушення:

- Некоректні SQL запити: 200 грн за усунення
- Заражені файли: 300 грн за очищення
- Проблемні скрипти: 150 грн за оптимізацію
- Відновлення після збоїв: 500 грн за годину роботи

11.1.3. За безпекові порушення:

- DDoS активність: 1000 грн + припинення
- Спам розсилки: 500 грн за кожну розсилку
- Хакерська діяльність: 2000 грн + припинення + заява в поліцію
- Розповсюдження вірусів: 1500 грн + очищення

11.2. КОМПЕНСАЦІЇ КОРИСТУВАЧАМ

11.2.1. За недоступність сервісів:

- SLA порушення понад 0.1%: 5% від місячної оплати
- SLA порушення понад 0.5%: 10% від місячної оплати
- SLA порушення понад 1%: 25% від місячної оплати
- Критичні збої понад 2%: повне відшкодування місяця

11.2.2. За втрату даних:

- Втрата даних з вини провайдера: компенсація витрат на відновлення
- Неможливість відновлення: відшкодування 12 місячних платежів
- Втрата email: компенсація до 6 місячних платежів

12. ПРОЦЕДУРИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТА ПІДТРИМКИ

12.1. КОНСУЛЬТАЦІЇ З ОПТИМІЗАЦІЇ

12.1.1. Безкоштовні консультації:

- Базові рекомендації з оптимізації сайту
- Аналіз використання ресурсів

- Поради щодо покращення продуктивності
- Рекомендації з вибору тарифного плану

12.1.2. Платні консультації:

- Детальний аудит продуктивності: 500 грн/година
- Оптимізація баз даних: 300 грн/година
- Налаштування кешування: 400 грн/година
- Комплексна оптимізація: від 1000 грн

12.2. ТЕХНІЧНА ПІДТРИМКА РЕСУРСНИХ ПИТАНЬ

12.2.1. Підтримка Tier 1:

- Пояснення лімітів та їх обґрунтування
- Допомога з інтерпретацією статистики
- Базові рекомендації з оптимізації
- Час відгуку: до 4 годин

12.2.2. Підтримка Tier 2:

- Детальний аналіз проблем продуктивності
- Рекомендації з масштабування
- Допомога з налаштуванням оптимізації
- Час відгуку: до 2 годин

12.3. ПРОФІЛАКТИЧНІ ЗАХОДИ

12.3.1. Регулярні перевірки:

- Щомісячний аналіз використання ресурсів
- Виявлення трендів та аномалій
- Проактивні рекомендації користувачам
- Планування оновлень інфраструктури

12.3.2. Оновлення системи:

- Регулярні оновлення програмного забезпечення
- Покращення алгоритмів розподілу ресурсів
- Впровадження нових технологій оптимізації
- Моніторинг ефективності змін

13. СПЕЦІАЛЬНІ УМОВИ ТА ВИКЛЮЧЕННЯ

13.1. VIP КЛІЄНТИ ТА КОРПОРАТИВНІ ТАРИФИ

13.1.1. Підвищені ліміти:

- Індивідуальні ліміти ресурсів
- Пріоритетна обробка запитів
- Виділені ресурси сервера
- Персональна технічна підтримка

13.1.2. Гнучкі умови:

- Можливість тимчасового збільшення лімітів
- Індивідуальні SLA угоди
- Спеціальні умови штрафних санкцій
- Окремі сервери для критичних проектів

13.2. ТЕСТОВІ ТА DEVELOPMENT СЕРЕДОВИЩА

13.2.1. Обмеження для тестових акаунтів:

- Зменшені ліміти ресурсів
- Обмеження терміну використання
- Заборона використання для продакшн проектів
- Автоматичне видалення після закінчення терміну

13.3. СЕЗОННІ КОЛИВАННЯ

13.3.1. Пікові періоди:

- Можливість тимчасового збільшення лімітів
- Додаткові ресурси на період розпродажів
- Спеціальний моніторинг навантаження
- Оперативна технічна підтримка

13.3.2. Періоди низької активності:

- Можливість тимчасового зменшення тарифу
- Економія коштів на ресурсах
- Планове обслуговування інфраструктури

14. ЕКОЛОГІЧНІСТЬ ТА ЕНЕРГОЕФЕКТИВНІСТЬ

14.1. ЗЕЛЕНІ ТЕХНОЛОГІЇ

14.1.1. Енергоефективність:

- Використання енергоефективного обладнання
- Оптимізація охолодження дата-центрів
- Моніторинг споживання електроенергії
- Стимулювання користувачів до оптимізації

14.1.2. Відновлювальні джерела енергії:

- Перехід на використання зеленої електроенергії
- Компенсація вуглецевого сліду
- Інвестиції в екологічні проекти
- Звітність про екологічну ефективність

14.2. ВІДПОВІДАЛЬНЕ ВИКОРИСТАННЯ

14.2.1. Освіта користувачів:

- Інформування про екологічний вплив
- Рекомендації з ефективного використання ресурсів
- Заохочення до використання оптимізованого коду
- Підтримка зелених веб-практик

15. МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ТА СУМІСНІСТЬ

15.1. ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТАМ

15.1.1. Технічні стандарти:

- ISO/IEC 27001 (Інформаційна безпека)
- ISO 14001 (Екологічний менеджмент)
- ITIL v4 (Управління IT послугами)
- PCI DSS (Безпека платіжних карток)

15.1.2. Регіональні вимоги:

- GDPR (Захист даних в ЄС)
- CCPA (Приватність в Каліфорнії)
- Законодавство України про захист персональних даних
- Міжнародні угоди про кібербезпеку

15.2. ГЛОБАЛЬНА СУМІСНІСТЬ

15.2.1. Мультизональна підтримка:

- Підтримка різних часових поясів
- Локалізація інтерфейсів
- Мультимовна технічна підтримка
- Адаптація до місцевих вимог

16. ІННОВАЦІЇ ТА РОЗВИТОК

16.1. ВПРОВАДЖЕННЯ НОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

16.1.1. Хмарні технології:

- Міграція на хмарну інфраструктуру
- Впровадження контейнеризації
- Мікросервісна архітектура
- Автоматизація розгортання

16.1.2. Штучний інтелект:

- AI-driven моніторинг ресурсів

- Машинне навчання для прогнозування навантаження
- Автоматична оптимізація розподілу ресурсів
- Інтелектуальна система попередження проблем

16.2. БЕТА ТЕСТУВАННЯ ТА ПІЛОТНІ ПРОЕКТИ

16.2.1. Участь користувачів у тестуванні:

- Програми раннього доступу до нових функцій
- Збір відгуків від користувачів
- Тестування на реальних навантаженнях
- Поступове розгортання нововведень

16.2.2. Експериментальні ресурси:

- Додаткові ресурси для тестування
- Спеціальні умови для бета-тестерів
- Захист від збоїв під час тестування
- Безкоштовне тестування нових сервісів

17. ОСВІТА ТА НАВЧАННЯ

17.1. НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

17.1.1. Документація:

- Детальні гайди з оптимізації
- Відеоуроки з налаштування
- Best practices для різних CMS
- Поради від експертів з продуктивності

17.1.2. Вебінари та курси:

- Регулярні вебінари з оптимізації
- Онлайн курси з веб-розробки
- Сертифікаційні програми
- Воркшопи з продуктивності

17.2. СПІЛЬНОТА КОРИСТУВАЧІВ

17.2.1. Форум та спільнота:

- Форум для обміну досвідом
- База знань від користувачів
- Програми менторства
- Конкурси та нагороди за оптимізацію

18. АВАРІЙНІ СИТУАЦІЇ ТА ВІДНОВЛЕННЯ

18.1. ПЛАН ДІГІЙ ПРИ АВАРІЯХ

18.1.1. Категорії аварійних ситуацій:

- **Рівень 1:** Локальні збої (відновлення до 15 хвилин)
- **Рівень 2:** Системні проблеми (відновлення до 1 години)
- **Рівень 3:** Критичні відмови (відновлення до 4 годин)
- **Рівень 4:** Катастрофічні збої (відновлення до 24 годин)

18.1.2. Процедури відновлення:

- Автоматичне переключення на резервні системи
- Швидке повідомлення користувачів
- Координація з технічною командою
- Постійний моніторинг процесу відновлення

18.2. КОМПЕНСАЦІЇ ЗА АВАРІЇ

18.2.1. Автоматичні компенсації:

- Розширення терміну послуг на час простою
- Додаткові ресурси після відновлення
- Безкоштовна технічна підтримка
- Пріоритетне обслуговування

18.2.2. Індивідуальні компенсації:

- Розгляд особливих випадків збитків
- Можливість повернення коштів
- Додаткові послуги компенсації
- Спеціальні умови відновлення

19. ЮРИДИЧНІ АСПЕКТИ

19.1. ПРАВОВІ ОСНОВИ ОБМЕЖЕНЬ

19.1.1. Законодавчі підстави:

- Закон України "Про телекомунікації"
- Закон України "Про інформацію"
- Закон України "Про захист персональних даних"
- Міжнародні угоди про кібербезпеку

19.1.2. Договірні основи:

- Умови публічної оферти
- Правила використання хостингу
- Політика конфіденційності
- Спеціальні угоди з корпоративними клієнтами

19.2. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

19.2.1. Відповідальність провайдера:

- Забезпечення технічної можливості надання послуг
- Дотримання заявлених лімітів ресурсів
- Своєчасне інформування про зміни
- Захист персональних даних користувачів

19.2.2. Відповідальність користувача:

- Дотримання встановлених лімітів
- Оптимізація використання ресурсів
- Своєчасна оплата додаткових послуг
- Співпраця при вирішенні технічних проблем

20. ОСКАРЖЕННЯ ТА АПЕЛЯЦІЇ

20.1. ПРОЦЕДУРА ОСКАРЖЕННЯ

20.1.1. Підстави для оскарження:

- Некоректне нарахування використання ресурсів
- Необґрунтовані санкції
- Технічні помилки в моніторингу
- Порушення процедур розгляду

20.1.2. Порядок подання скарги:

- Письмова скарга протягом 14 днів
- Надання доказів неправомірності дій
- Вказівка вимог заявника
- Контактна інформація для відповіді

20.2. РОЗГЛЯД СКАРГ

20.2.1. Терміни розгляду:

- Початкова відповідь: протягом 3 робочих днів
- Детальний розгляд: протягом 14 календарних днів
- Технічна експертиза: до 30 днів (за необхідності)
- Остаточне рішення: протягом 30 календарних днів

20.2.2. Можливі рішення:

- Повне задоволення скарги
- Часткове задоволення з компромісним рішенням
- Відмова в задоволенні з обґрунтуванням
- Направлення на додаткову експертизу

20.3. НЕЗАЛЕЖНА ЕКСПЕРТИЗА

20.3.1. Залучення експертів:

- Технічні експерти з продуктивності
- Незалежні аудитори безпеки
- Юридичні консультанти
- Міжнародні сертифіковані спеціалісти

21. КОНТАКТИ ТА ПІДТРИМКА

21.1. КОНТАКТИ З РЕСУРСНИХ ПИТАНЬ

21.1.1. Спеціалізована підтримка:

- **Основний email:** support-host@sthost.pro
- **Телефон:** +38(099)-623-96-37
- **Час роботи:** 24/7 (email), Пн-Пт 9:00-18:00 (телефон)

21.1.2. Канали зв'язку:

- Система тікетів з високим пріоритетом для ресурсних питань
- Окремий чат для термінових консультацій
- Відеоконференції для складних випадків
- Віддалена діагностика проблем

21.2. ЕСКАЛАЦІЯ ПРОБЛЕМ

21.2.1. Рівні ескалації:

- **Рівень 1:** Технічна підтримка (базові питання)
- **Рівень 2:** Старші технічні спеціалісти (складні проблеми)
- **Рівень 3:** Системні адміністратори (критичні проблеми)
- **Рівень 4:** Керівництво (конфліктні ситуації)

21.2.2. Часові рамки ескалації:

- Автоматична ескалація через 2 години для критичних проблем
- Ескалація через 24 години для звичайних питань
- Негайна ескалація для SLA порушень
- Ескалація за запитом користувача

22. ЗМІНИ ТА ОНОВЛЕННЯ ПОЛІТИКИ

22.1. ПРОЦЕДУРА ВНЕСЕННЯ ЗМІН

22.1.1. Підстави для змін:

- Розвиток технологій та інфраструктури
- Зміни в законодавстві

- Зворотний зв'язок від користувачів
- Покращення якості сервісу

22.1.2. Процес затвердження:

- Аналіз необхідності змін технічною командою
- Громадське обговорення з користувачами
- Юридична експертиза змін
- Затвердження керівництвом

22.2. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ЗМІНИ

22.2.1. Способи повідомлення:

- Email розсилка всім активним користувачам
- Публікація на головній сторінці сайту
- Повідомлення в панелях управління
- Пуш-повідомлення в мобільних додатках

22.2.2. Терміни набрання чинності:

- Технічні покращення: негайно
- Пом'якшення обмежень: негайно
- Посилення обмежень: через 30 днів
- Зміни тарифів: через 60 днів

23. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

23.1. ДІЄЙСНІСТЬ ПОЛІТИКИ

23.1.1. Ця Політика використання ресурсів є обов'язковою для всіх користувачів послуг STHost.pro.

23.1.2. Політика доповнює та деталізує умови Договору публічної оферти та Загальних умов обслуговування.

23.1.3. У разі суперечностей між документами, пріоритет має ця Політика в частині використання ресурсів.

23.2. ЮРИДИЧНА СИЛА

23.2.1. Політика має повну юридичну силу та є частиною договірних відносин між сторонами.

23.2.2. Всі спори, пов'язані з використанням ресурсів, вирішуються відповідно до цієї Політики та законодавства України.

23.2.3. Політика регулюється законодавством України та міжнародними стандартами.

23.3. КОНТРОЛЮЮЧІ ОРГАНИ

23.3.1. Внутрішній контроль:

- Регулярні аудити дотримання Політики
- Моніторинг ефективності обмежень
- Аналіз задоволеності користувачів
- Постійне покращення процедур

23.3.2. Зовнішній контроль:

- Аудити незалежними експертами
- Сертифікація відповідності стандартам
- Участь в галузевих ініціативах
- Співпраця з регуляторними органами