

**ЦЕНТР ЦИФРОВОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ АУТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ «РОССИЙСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА»**

Москва, 115184, Москва, Средний Овчинниковский переулок, д. 12, тел. (495) 777-43-12,
Email: info@roskachestvo.gov.ru, веб-сайт: www.roskachestvo.gov.ru



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель руководителя АНО «Российская
система качества»



И.Е. Лоевский

ПРОТОКОЛ ИСПЫТАНИЙ

№ АПТХ-А-002 от 17.02.2021 г.

Место проведения испытания: Центр цифровой экспертизы АНО «Российская система качества» (Роскачество), г. Москва, ул. Орджоникидзе, д.12

Наименование и адрес заказчика: АНО «Российская система качества» (Роскачество), г. Москва, Средний Овчинниковский переулок, д. 12

Название мобильного приложения: Ситимобил – заказ такси

Версия мобильного приложения: 4.62.1

Операционная система: Android

Разработчик приложения: Ситимобил

Адрес источника мобильного приложения в интернете:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.citymobil>

Устройства тестирования:

1. Huawei P30 lite (ОС: Android 9.0.1)
2. Xiaomi Redmi Note 7 (ОС: Android 9.0.1)
3. Samsung Galaxy S10e (ОС: Android 10.0)
4. Samsung Galaxy A3 2017 (ОС: Android 7.0)

Технические регламенты, нормативные документы, устанавливающие требования к продукции: СТО 46429990-123-2019 «Российская система качества. Мобильные приложения для смартфонов» и МИ РСК-ЦЦЭ-31 Мобильные приложения для смартфонов категории «Заказ такси»

Дата скачивания мобильного приложения: 02.02.2021

Дата проведения испытаний: 02.02.2021

Результаты испытаний

№	Название критерия	Значение	Балл ¹
1.	Информация о приложении		
1.1	Информативность описания	Описание приложения содержит развернутую информацию о ключевых функциях	5,0
1.2	Снимки экранов	Представлено 2 и более снимков экрана	5,0
1.3	Информативность описания обновлений	Описание обновления содержит информацию об основных изменениях и нововведениях	5,0
1.4	Ссылка на политику конфиденциальности	Имеется	5,0
1.5	Регулярность обновлений	За последние 6 месяцев приложение обновлялось 4 раза и более	5,0
1.6	Ответы разработчика	Разработчик ответил как минимум на один отзыв, опубликованный в течение последних 3 месяцев	5,0
1.7	Соответствие заявленной функциональности	Мобильное приложение соответствует заявленной функциональности	5,0
2.	Функциональность		
2.1	Заказ автомобиля	Балл по критерию 2.1 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.1.1 – 2.1.16	4,7
2.1.1	Отображение зданий на карте	Имеется	5,0
2.1.2	Местоположение пользователя	Имеется	5,0
2.1.3	Изменение масштаба карты	Реализована возможность увеличить масштаб только с помощью жеста	3,0
2.1.4	Автоматическая постановка адреса отправления	Имеется	5,0
2.1.5	Выбор места на карте вручную	Имеется	5,0
2.1.6	Местоположение заказанного автомобиля	Имеется	5,0
2.1.7	Заказ автомобиля для другого человека	Имеется	5,0
2.1.8	Время до подачи	Имеется	5,0
2.1.9	Ввод адреса	Отсутствует возможность ввода адреса при помощи голосового ввода	4,0
2.1.10	Подъезд	Имеется	5,0
2.1.11	Промежуточный адрес поездки	Имеется	5,0
2.1.12	Заказ такси без указания адреса назначения	Имеется	5,0
2.1.13	Недавние адреса	Имеется	5,0
2.1.14	Заказ второго автомобиля	Имеется	5,0
2.1.15	Альтернативные точки посадки	Отсутствует	0,0
2.1.16	Стоимость поездки	Имеется	5,0
2.2	Выбор тарифа или класса поездки	Имеется	5,0
2.3	Карточка водителя и автомобиля	Балл по критерию 2.3 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.3.1 – 2.3.6	2,6
2.3.1	ФИО водителя	Имеется	5,0
2.3.2	Рейтинг водителя	Отсутствует	0,0
2.3.3	Информация об автомобиле	Имеется полная информация об автомобиле	5,0
2.3.4	Информация о компании-перевозчике	Имеется полная информация	5,0
2.3.5	Дата регистрации	Отсутствует	0,0
2.3.6	Фото водителя	Отсутствует	0,0
2.4	Пожелание к поездке	Балл по критерию 2.4 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.4.1 – 2.4.8	2,9

2.4.1	Детское кресло	Имеется	5,0
2.4.2	Перевозка домашнего животного	Имеется	5,0
2.4.3	Встреча с табличкой	Отсутствует	0,0
2.4.4	Жёлтые номера	Имеется	5,0
2.4.5	Багаж	Отсутствует	0,0
2.4.6	Англоговорящий водитель (без влияния на итоговую оценку)	Отсутствует	0,0
2.4.7	Заказ к определенной дате или времени	Имеется	5,0
2.4.8	Помощь водителя	Отсутствует	0,0
2.5	Комментарий водителю	Имеется	5,0
2.6	Поездка	Балл по критерию 2.6 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.6.1 – 2.6.8	3,1
2.6.1	Связь с водителем	Реализован чат и возможность звонка водителю	5,0
2.6.2	Оповещение о подаче автомобиля	Имеется	5,0
2.6.3	Оповещение водителя о выходе	Имеется	5,0
2.6.4	Отслеживание поездки	Отсутствует	0,0
2.6.5	Изменение способа оплаты	Отсутствует	0,0
2.6.6	SOS кнопка	Отсутствует	0,0
2.6.7	Изменение маршрута во время поездки	Имеется	5,0
2.6.8	Отказ от поездки	Имеется	5,0
2.7	Оплата	Балл по критерию 2.7 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.7.1 – 2.7.7	4,1
2.7.1	Оплата наличными	Имеется	5,0
2.7.2	Оплата банковской картой	Имеется	5,0
2.7.3	Сканирование банковской карты	Отсутствует	0,0
2.7.4	Оплата с помощью Google Pay	Имеется	5,0
2.7.5	Несколько банковских карт	Имеется	5,0
2.7.6	Удаление банковской карты	Имеется	5,0
2.7.7	Чаевые	Отсутствует возможность установить размер чаевых до совершения поездки	3,0
2.8	История поездок	Балл по критерию 2.8 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.8.1 – 2.8.15	4,4
2.8.1	Маршрут на карте	Имеется	5,0
2.8.2	Маршрут поездки	Имеется	5,0
2.8.3	Дата и время поездки	Имеется дата и время поездки	5,0
2.8.4	ФИО водителя	Имеется	5,0
2.8.5	Стоимость поездки	Имеется	5,0
2.8.6	Детализация стоимости поездки	Имеется	5,0
2.8.7	Чек	Имеется	5,0
2.8.8	Марка автомобиля	Имеется	5,0
2.8.9	Номер автомобиля	Имеется	5,0
2.8.10	Класс поездки или тариф	Отсутствует	0,0
2.8.11	Обращение в службу поддержки	Отсутствует	0,0
2.8.12	Время в пути	Имеется	5,0
2.8.13	Повторение заказа	Имеется	5,0
2.8.14	Способ оплаты	Имеется	5,0
2.8.15	Удаление заказа	Имеется	5,0
2.9	Настройки	Балл по критерию 2.9 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.9.1 – 2.9.6	1,8

2.9.1	Язык приложения	Отсутствует	0,0
2.9.2	Разрешение звонков	Отсутствует	0,0
2.9.3	Пуш-уведомления	Имеется	5,0
2.9.4	Очистка кеша карт	Отсутствует	0,0
2.9.5	Любимая радиостанция (без влияния на итоговую оценку)	Отсутствует	0,0
2.9.6	Иконка автомобиля (без влияния на итоговую оценку)	Отсутствует	0,0
2.10	Профиль	Балл по критерию 2.10 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.10.1 – 2.10.6	3,5
2.10.1	Имя	Имеется	5,0
2.10.2	Фото	Имеется	5,0
2.10.3	Изменение номера телефона	Отсутствует	0,0
2.10.4	Дополнительный номер (без влияния на итоговую оценку)	Отсутствует	0,0
2.10.5	Доверенные контакты (без влияния на итоговую оценку)	Отсутствует	0,0
2.10.6	Выход из профиля	Имеется	5,0
2.11	Избранные адреса	Имеется	5,0
2.12	Оценка водителя и поездки	Имеется возможность оценить водителя и оставить комментарий к поездке	5,0
2.13	Черный список	Отсутствует	0,0
2.14	Рейтинг пользователя (без влияния на итоговую оценку)	Отсутствует	0,0
3.	Удобство пользования		
3.1	Простота и качество навигации	Балл по критерию 3.1 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.1.1 – 3.1.8	5,0
3.1.1	Способ оплаты	Для выбора способа оплаты требуется совершить 3 клика с домашнего экрана приложения	5,0
3.1.2	История поездок	Для перехода в историю поездок требуется 2 клика с домашнего экрана приложения	5,0
3.1.3	Связь со службой поддержки	Для связи со службой поддержки требуется совершить 3 клика с домашнего экрана приложения	5,0
3.1.4	Редактирование избранных адресов	Для перехода к редактированию избранных адресов требуется 3 клика с домашнего экрана приложения	5,0
3.1.5	Отображение оставшегося времени	Имеется	5,0
3.1.6	Кнопка «Назад» для Android	Да	5,0
3.1.7	Возможность изменения темы оформления (без влияния на итоговую оценку)	Отсутствует	0,0
3.1.8	Регистрация	Приложение не требует дополнительной ввода данных при регистрации помимо номера телефона	5,0
3.2	Пользовательское тестирование первого клика	Балл по критерию 3.2 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.2.1 – 3.1.7	4,0
3.2.1	Избранные адреса	3,7	4,0
3.2.2	Способ безналичной оплаты	4,4	4,0
3.2.3	Обращение в службу поддержки	4,2	4,0
3.2.4	Настройка уведомлений	3,5	4,0
3.2.5	Комментарий к поездке	4,2	4,0
3.2.6	История поездок	3,8	4,0
3.2.7	Выход из профиля	3,91	4,0
3.3	Синхронизация и кроссплатформенность	Балл по критерию 3.3 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.3.1 – 3.3.3	3,5

3.3.1	Наличие версии для смарт-часов	Отсутствует	0,0
3.3.2	Наличие версии для другой платформы	Приложение присутствует в App store, Google Play и Huawei App Gallery	5,0
3.3.3	Наличие версии для планшета	Имеется	5,0
3.4	Помощь в приложении	Балл по критерию 3.4 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.4.1 – 3.4.3	3,3
3.4.1	Чат или форма обратной связи	Имеется	5,0
3.4.2	Справка по использованию сервиса	Имеется	5,0
3.4.3	Звонок в службу поддержки	Отсутствует	0,0
3.5	Адаптация для людей с ограниченными возможностями	Балл по критерию 3.5 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.5.1 – 3.5.2	2,5
3.5.1	Динамический шрифт в приложении	Полная поддержка	5,0
3.5.2	Talkback	Частичная поддержка (не все объекты)	3,0
3.6	Рекламные материалы	Реклама отсутствует	5,0
4.	Производительность и надежность		
4.1	Размер приложения	40,1мб – 50мб 47,35 мб	3,5
4.2	Стабильность работы приложения	В процессе тестирования «падения» и «зависания» приложения не зафиксированы	5,0
4.3	Корректность работы приложения	В процессе тестирования некорректная работа приложения не зафиксирована	5,0
4.4	Устойчивость к внешним прерываниям	Приложение загружается с того же места, на котором была приостановлена его работа	5,0
4.5	Корректность отображения элементов интерфейса	Расположение элементов пользовательского интерфейса отображается корректно	5,0
5.	Безопасность		
5.1	Запрос только минимально необходимых пользовательских данных	Запрашивается минимум данных, необходимых для функционирования приложения: имя, пол, возраст, номер телефона и адрес электронной почты. При этом обязателен для получения услуги только номер телефона, остальные поля можно оставить пустыми	5,0
5.2	Сложность пароля	При авторизации в сервисе используются одноразовые коды по СМС	5,0
5.3	Запрос только необходимых разрешений	Запрашиваются только необходимые разрешения, приложение разъясняет пользователю, для чего необходимо каждое запрашиваемое разрешение	5,0
5.4	Удаление аккаунта	Функция отсутствует в приложении, однако имеется возможность удаления учетной записи через службу поддержки, а также иными способами	3,0
5.5	Безопасность передачи данных приложения	Все данные приложения передаются в зашифрованном виде	5,0
5.6	Безопасность передачи пользовательских данных	Все персональные и платежные данные хранятся и передаются в зашифрованном виде	5,0
5.7	Восстановление пароля	Сервис имеет функции восстановления пароля без ссылок, рассылаемых в письмах (при авторизации в сервисе используются одноразовые коды по СМС)	5,0
5.8	3-D Secure	При привязке банковской карты приложение запрашивает код подтверждения	5,0
6.	Правовая оценка		
6.1	Назначение политики	Имеется	5,0
6.2	Цели сбора данных	Имеется	5,0
6.3	Обрабатываемые персональные данные	Имеется или НЕ собирают персональные данные	5,0
6.4	Перечень действий	Имеется или НЕ собирают персональные данные	5,0
6.5	Срок обработки и хранения	Имеется точное указание срока или НЕ собирают персональные данные	5,0

6.6	Условия прекращения обработки	Имеется или НЕ собирают персональные данные	5,0
6.7	Отзыв разрешения на обработку данных	Имеется или НЕ собирают персональные данные	5,0
6.8	Ответственный за сбор данных	Имеется или НЕ собирают персональные данные	5,0
6.9	Передача данных третьим лицам	Передает данные третьим лицам, но только для осуществления своей деятельности (возможность предоставления рекламы не связанной с сервисом в Политике не указано)	4,0
6.10	Необходимость получения отдельного согласия на передачу данных 3-м лицам	Компания предполагает, что один раз получая одобрение политики (при первичной установке программы), затем эти данные может автоматически передавать по своему усмотрению	4,0
6.11	Идентификаторы третьих лиц	Данные передаются, но идентификаторы третьих лиц (наименование, ИНН или ОГРН), НЕ прописаны	0,0
6.12	Хранение данных на территории РФ и соблюдение российского законодательства	Указано, что вся информация хранится на территории РФ	5,0
6.13	Терминология	Имеется расшифровка всей ключевой терминологии	5,0
6.14	Русскоязычная версия	Имеется	5,0
6.15	Удобство навигации по правам и обязанностям оператора данных и субъекта данных	Вся информация содержится в одном документе	5,0
6.16	Согласие на обработку и хранение данных	Приложение запрашивает согласие пользователя, однако оно не является активным – не требует дополнительных действий от пользователя (отсутствует соответствующий чек-бокс и имеется указание о том, продолжение использования приложения или переход на следующий шаг является согласием по умолчанию)	3,0
6.17	Сведения о страховании пассажиров	Данные размещены не в приложении	4,0
Итоговый балл:			4,2
<p>Диапазон выставяемых баллов: от 0 до 5 баллов, где 0 – минимальный балл, а 5 – максимальный</p> <p>Проверка на соответствие критериям 6.1 – 6.15 проведена Автономной некоммерческой организацией «ПравоРоботов»</p>			