

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

Москва, 119071, Москва, ул. Орджоникидзе, 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»

  
А.А. Куканов

**ПРОТОКОЛ ИСПЫТАНИЙ**

№ MSG24-iOS-006 от 11.11.2024 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, ул. Орджоникидзе, д.12

**Название мобильного приложения:** 8800 help мессенджер

**Версия мобильного приложения:** 479..0..0

**Операционная система:** iOS

**Разработчик приложения:** TOPMARKET ООО

**Адрес источника мобильного приложения в интернете:**

<https://apps.apple.com/ru/app/8800-help-мессенджер/id1578405532?l=ru-RUS>

**Устройства тестирования:**

1. iPhone 6S (ОС: iOS 13.5)
2. iPhone SE (ОС: iOS 15.7)
3. iPhone X (ОС: iOS 16)
4. iPhone 14 (ОС: iOS 17.2.1)

**Технические регламенты, нормативные документы, устанавливающие требования к продукции:** СТО 46429990-123-2019 «Российская система качества. Мобильные приложения для смартфонов» и МИ РСК-ЦЦЭ-55 Мобильные приложения для смартфонов категории «Мессенджеры»

**Дата скачивания мобильного приложения:** 14.10.2024

**Дата проведения испытаний:** 14.10.2024

## Результаты испытаний

№	Название критерия	Значение	Балл <sup>1</sup>
<b>1.</b>	<b>Информация о приложении</b>		
1.1	<b>Информативность описания</b>	Описание приложения содержит развернутую информацию о ключевых функциях	5,0
1.2	<b>Снимки экранов</b>	Представлено 3 и более снимков экрана	5,0
1.3	<b>Информативность описания обновлений</b>	Описание обновления содержит информацию об основных изменениях и нововведениях	5,0
1.4	<b>Ссылка на политику конфиденциальности</b>	Имеется	5,0
1.5	<b>Регулярность обновлений</b>	За последние 3 месяца приложение обновлялось 4 раза и более	5,0
1.6	<b>Ответы разработчика</b>	Разработчик ответил, как минимум на один отзыв, опубликованный в течение последнего месяца	5,0
1.7	<b>Соответствие заявленной функциональности</b>	Мобильное приложение соответствует заявленной функциональности	5,0
<b>2.</b>	<b>Функциональность</b>		
2.1	<b>Авторизация</b>	Балл по критерию 2.1 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.1.1–2.1.5	3,3
2.1.1	Авторизация по номеру телефона	Реализовано	5,0
2.1.2	Авторизация через аккаунты экосистем	Реализовано	5,0
2.1.3	Авторизация по почте	Отсутствует	0,0
2.1.4	Авторизация через социальные сети	Отсутствует	0,0
2.1.5	Использование без авторизации	Реализовано	5,0
2.2	<b>Профиль</b>	Балл по критерию 2.2 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.2.1–2.2.8	2,2
2.2.1	Фото	Реализовано	5,0
2.2.2	Имя	Реализовано	5,0
2.2.3	Номер телефона	Отсутствует	0,0
2.2.4	Статус / подпись / о себе	Отсутствует	0,0
2.2.5	Дата рождения	Реализовано	5,0
2.2.6	Последнее посещение	Отсутствует	0,0
2.2.7	Режим невидимости	Отсутствует	0,0
2.2.8	Верификация аккаунта	Реализовано	5,0
2.3	<b>Взаимодействие с профилями пользователей</b>	Балл по критерию 2.3 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.3.1–2.3.5	0,0
2.3.1	Пожаловаться	Отсутствует	0,0
2.3.2	Заблокировать	Отсутствует	0,0

2.3.3	Скрыть контакт	Отсутствует	0,0
2.3.4	Заметка о пользователе \ доп. информация	Отсутствует	0,0
2.3.5	Совместные чаты \ группы	Отсутствует	0,0
<b>2.4</b>	<b>Конфиденциальность и приватность</b>	Балл по критерию 2.4 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.4.1–2.4.12	0,3
2.4.1	Разрешение поиска по номеру телефона / имени пользователя	Отсутствует	0,0
2.4.2	Видимость профиля	Отсутствует	0,0
2.4.3	Черный список	Отсутствует	0,0
2.4.4	Управление доступом к последнему посещению	Отсутствует	0,0
2.4.5	Скрывать информацию о прочтении	Отсутствует	0,0
2.4.6	Доступ к контактам, медиафайлам и документам	Реализовано	5,0
2.4.7	Оповещения о входе в аккаунт с другого устройства	Отсутствует	0,0
2.4.8	Управление активными сессиями	Отсутствует	0,0
2.4.9	Облачный пароль	Отсутствует	0,0
2.4.10	Автоудаление сообщений	Отсутствует	0,0
2.4.11	Код-пароль и биометрия	Отсутствует	0,0
2.4.12	Автоматическое удаление аккаунта	Отсутствует	0,0
<b>2.5</b>	<b>Чат</b>	Балл по критерию 2.5 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.5.1–2.5.41	1,5
2.5.1	Отправка текстовых сообщений	Реализовано	5,0
2.5.2	Звонок	Реализовано	5,0
2.5.3	Видеозвонок	Отсутствует	0,0
2.5.4	Временные ограничения на звонок	Отсутствует	0,0
2.5.5	Голосовые сообщения	Реализовано	5,0
2.5.6	Прикрепление медиафайлов	Реализовано	5,0
2.5.7	Камера	Отсутствует	0,0
2.5.8	Просмотр видео в отдельном окне	Отсутствует	0,0
2.5.9	Просмотр видео с разной скоростью	Отсутствует	0,0
2.5.10	Прослушивание аудио с разной скоростью	Отсутствует	0,0
2.5.11	Вставка музыкальных треков и видео из социальных сетей	Отсутствует	0,0
2.5.12	Прикрепление файлов/ документов	Реализовано	5,0

2.5.13	Использование стикеров, GIF, эмодзи	Реализовано	5,0
2.5.14	Создание собственных стикеров и эмодзи	Реализовано	5,0
2.5.15	Отправить "подарок"	Отсутствует	0,0
2.5.16	Реакция	Отсутствует	0,0
2.5.17	Пересылка	Отсутствует	0,0
2.5.18	Ответ	Отсутствует	0,0
2.5.19	Цитирование	Отсутствует	0,0
2.5.20	Копирование	Отсутствует	0,0
2.5.21	Закрепление	Отсутствует	0,0
2.5.22	Отложенные сообщения	Отсутствует	0,0
2.5.23	Тихие сообщения	Отсутствует	0,0
2.5.24	Редактирование сообщений после отправки	Отсутствует	0,0
2.5.25	Статус сообщения	Реализовано	5,0
2.5.26	Удаление сообщений	Отсутствует	0,0
2.5.27	Делиться геолокацией	Отсутствует	0,0
2.5.28	Добавление сообщений в избранное	Отсутствует	0,0
2.5.29	Выбор нескольких сообщений	Отсутствует	0,0
2.5.30	Исчезающие сообщения	Отсутствует	0,0
2.5.31	Автоматическое сохранение фото и видео из чата в галерею	Отсутствует	0,0
2.5.32	Секретный чат \ фантомный чат	Отсутствует	0,0
2.5.33	Мини-игры в чатах	Отсутствует	0,0
2.5.34	Расшифровка голосовых сообщений	Отсутствует	0,0
2.5.35	Групповая пересылка сообщений	Отсутствует	0,0
2.5.36	Денежные переводы	Отсутствует	0,0
2.5.37	Перевод сообщений на выбранный язык	Отсутствует	0,0
2.5.38	Экспорт чата	Отсутствует	0,0
2.5.39	Архивирование чата	Отсутствует	0,0
2.5.40	Удаление чата	Реализовано	5,0
2.5.41	Резервное копирование и восстановление чатов	Отсутствует	0,0
<b>2.6</b>	<b>Групповой чат</b>	Балл по критерию 2.6 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.6.1–2.6.19	0,0
2.6.1	Создание нового группового чата	Отсутствует	0,0

2.6.2	Название, аватар и описание чата	Отсутствует	0,0
2.6.3	Управление ролями	Отсутствует	0,0
2.6.4	Опросы и голосования	Отсутствует	0,0
2.6.5	Упоминания	Отсутствует	0,0
2.6.6	Просмотр участников	Отсутствует	0,0
2.6.7	Приглашение новых участников	Отсутствует	0,0
2.6.8	Выход из чата	Отсутствует	0,0
2.6.9	Автоудаление	Отсутствует	0,0
2.6.10	Удаление группы	Отсутствует	0,0
2.6.11	Публикация истории от имени группы	Отсутствует	0,0
2.6.12	Пометка чата как спам	Отсутствует	0,0
2.6.13	Видеоконференция	Отсутствует	0,0
2.6.14	Потоковая видео передача (стриминг)	Отсутствует	0,0
2.6.15	Ограничение отправки сообщений	Отсутствует	0,0
2.6.16	Управление группой	Отсутствует	0,0
2.6.17	Установление задержки отправки сообщений	Отсутствует	0,0
2.6.18	Очистить историю чата для себя	Отсутствует	0,0
2.6.19	Очистить историю чата для всех участников	Отсутствует	0,0
<b>2.7</b>	<b>Поиск чатов / по чатам</b>	Балл по критерию 2.7 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.7.1–2.7.7	2,1
2.7.1	Поиск сообщений	Реализовано	5,0
2.7.2	Поиск медиафайлов	Отсутствует	0,0
2.7.3	Поиск документов и ссылок	Отсутствует	0,0
2.7.4	По сообщениям	Реализовано	5,0
2.7.5	По каналам	Отсутствует	0,0
2.7.6	По контактам	Реализовано	5,0
2.7.7	По контенту	Отсутствует	0,0
<b>2.8</b>	<b>Уведомления</b>	Балл по критерию 2.8 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.8.1–2.8.4	0,0
2.8.1	Настройка уведомлений для конкретных чатов	Отсутствует	0,0
2.8.2	Настройка звуков уведомлений	Отсутствует	0,0
2.8.3	Настройка режима «не беспокоить»	Отсутствует	0,0
2.8.4	Настройка групповых уведомлений	Отсутствует	0,0
<b>2.9</b>	<b>Контакты</b>	Балл по критерию 2.9 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.9.1–2.9.6	3,1

2.9.1	Добавление нового контакта	Реализовано	5,0
2.9.2	Синхронизация с телефонной книгой	Реализовано	5,0
2.9.3	Импорт контактов	Отсутствует	0,0
2.9.4	Поиск по имени пользователя / номеру телефона	Реализовано	5,0
2.9.5	Ссылка-приглашение в приложение	Отсутствует	0,0
2.9.6	Найти людей рядом	Отсутствует	0,0
2.10	Персональная кастомизация интерфейса	Отсутствует	0,0
2.11	Бизнес-чаты	Реализовано	5,0
2.12	Группировка чатов по папкам	Отсутствует	0,0
2.13	Закрепление чатов	Отсутствует	0,0
2.14	Интеграция с сервисами	Отсутствует	0,0
2.15	Бизнес-профиль	Отсутствует	0,0
2.16	Создание публичных и частных сообществ	Отсутствует	0,0
2.17	Экономии трафика	Отсутствует	0,0
2.18	Управление данными хранилища	Отсутствует	0,0
2.19	История звонков	Реализовано	5,0
<b>3. Удобство пользования</b>			
<b>3.1</b>	<b>Простота и качество навигации</b>	Балл по критерию 3.2 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.1.1 – 3.1.4	3,5
3.1.1	Кнопка «Назад» для Android / Жест смахивания назад (Swipe) для iOS	Реализовано	5,0
3.1.2	Индикатор загрузки / синхронизации	Реализовано	5,0
3.1.3	Возможность изменения темы оформления	Отсутствует	0,0
3.1.4	Неактивные элементы	Отсутствуют неактивные элементы	5,0
<b>3.2</b>	<b>Синхронизация и кроссплатформенность</b>	Балл по критерию 3.3 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.2.1 – 3.2.2	3,5
3.2.1	Наличие версии для другой платформы	Приложение присутствует в App store, Google Play, Huawei App Gallery и RuStore	5,0
3.2.2	Наличие версии для планшета	Отсутствует	0,0
<b>3.3</b>	<b>Помощь в приложении</b>	Балл по критерию 3.4 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.3.1 – 3.3.5	2,0
3.3.1	Чат со службой поддержки	Реализовано	5,0
3.3.2	Звонок в службу поддержки	Отсутствует	0,0
3.3.3	Форма обратной связи	Отсутствует	0,0
3.3.4	Справка по использованию сервиса	Отсутствует	0,0

3.3.5	Онбординг	Отсутствует	0,0
3.4	Сторонние рекламные материалы	Реклама отсутствует	5,0
<b>3.5</b>	<b>Адаптация для людей с ограниченными возможностями</b>	Балл по критерию 3.6 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.5.1 – 3.5.2	1,0
3.5.1	Динамический шрифт в приложении	Полная поддержка	5,0
3.5.2	Доступность ключевого пользовательского пути для незрячих пользователей	приложение недоступно (в базовых сценариях есть блокирующие и критичные проблемы доступности, которые не позволяют пользователю программы экранного доступа совершить целевое действие)	0,0
<b>4. Производительность и надежность</b>			
4.1	Размер приложения	69,6 mb	4,0
4.2	Стабильность работы приложения	В процессе тестирования «падения» и «зависания» приложения не зафиксированы	5,0
4.3	Корректность работы приложения	В чатах не открываются для использования эмоджи (смайлики). Не сохраняется история сообщений. Не открывается Служба поддержки. (iPhone 11 pro)	2,0
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
<b>5. Безопасность</b>			
5.1	Запрос только необходимых разрешений	Запрашиваются только необходимые разрешения, приложение разъясняет пользователю для чего необходима только часть запрашиваемых разрешений	4,7
5.2	Наличие трекеров	Трекеров не обнаружено	5,0
5.3	Удаление аккаунта	Имеется в приложении	5,0
5.4	Безопасность передачи данных приложения	Все данные приложения передаются в зашифрованном виде	5,0
5.5	Безопасность передачи пользовательских данных	Все персональные и платежные данные хранятся и передаются в зашифрованном виде	5,0
<b>6. Правовая оценка</b>			
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	Компания предполагает, что один раз получая одобрение политики (при первичной установке программы), затем эти данные может автоматически передавать по своему усмотрению	4,0

	передачу данных 3-м лицам		
6.11	Идентификаторы третьих лиц	Указаны не все идентификаторы третьих лиц указаны	4,0
6.12	Хранение данных на территории РФ и соблюдение российского законодательства	Прямо не указано, что вся информация хранится на территории РФ, но есть ссылка на соблюдение требований законодательства РФ	4,0
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 в окне согласия на хранение и обработку персональных данных по умолчанию используется утвердительный выбор пользователя	4,0
<b>Итоговый балл:</b>			<b>3,2</b>
Диапазон выставяемых баллов: от 0 до 5 баллов, где 0 – минимальный балл, а 5 – максимальный			
Проверка на соответствие критериям 6.1 – 6.16 проведена Автономной некоммерческой организацией «ПравоРоботов»			