

ХҮРТЭЭМЖИЙН СТАНДАРТ

1. Хэрэглэгчдэд дижитал сувгуудаар тасралтгүй, найдвартай, хүртээмжтэй үйлчилгээ үзүүлэх зорилгоор нас, хүйс, хэл, хөгжлийн онцлог, боловсролоос үл хамааран үйлчилгээг тэгш, ялгаварлалгүй хүргэж, ашиглахад хялбар, ойлгомжтой байдлаар зохион байгуулна.
2. Хөгжлийн бэрхшээлтэй, онцгой анхаарал шаардлагатай болон Монгол хэлээс өөр хэл ашигладаг хэрэглэгчдэд үйлчилгээ үзүүлэхдээ тэдний хэрэгцээ, нөхцөлд нийцүүлэн хүртээмжтэй, ойлгомжтой, ялгаварлалгүй, шуурхай үйлчилгээ үзүүлнэ.
3. Компанийн бүх үйлчилгээний сувгууд нь олон улсын **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (AA түвшин)**-ийн шаардлагад нийцүүлэн хөгжүүлж, тасралтгүй сайжруулна.
4. **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)** стандартын хэрэгжилтийг жилд дор хаяж нэг удаа үнэлнэ.
5. Аппликейшн нь төхөөрөмжийн хүртээмж (accessibility)-ийн боломжуудтай уялдсан байх бөгөөд дараах шаардлагыг хангасан байна. Үүнд:
 - Хүрэлтийн үйлдэл (Touch interaction) нь ойлгомжтой байх ба дарж идэвхжүүлэх (clickable) элементүүдийн хэмжээ нь зохих стандартад нийцсэн байх
 - Цэс шилжилт (Navigation) болон фокусын (focus) дараалал нь логиктой, ойлгомжтой байх
 - Төхөөрөмжийн үсгийн хэмжээ, харанхуйн горим болон өнгөний ялгарлын тохиргоог дэмжих
6. Цахим хуудас нь браузер болон assistive технологид нийцсэн байх бөгөөд дараах шаардлагыг хангасан байна. Үүнд:
 - Semantic HTML бүтэцтэй, ARIA label/role зөв ашигласан, дэлгэц уншигчид уншигдах боломжтой байх;
 - Бүх үйлдэл гар товчлуураар (keyboard) гүйцэтгэгдэх боломжтой, focus тодорхой байх;
 - Navigation нь ойлгомжтой, давтагддаг бүтэцтэй байх;
 - Өнгөний ялгарал нь Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (AA түвшин)-ийн шаардлагад нийцсэн байх бөгөөд фонтын хэмжээ нь уншихад тохиромжтой, томруулах боломжтой байх;
 - Зураг, график тайлбартай, мэдээлэл зөвхөн өнгөөр илэрхийлэгдээгүй байх;
 - Видео, аудио контент subtitle / caption болон шаардлагатай тохиолдолд текст хувилбартай байх;
 - Form элементүүд тодорхой label, тайлбар, алдааны мэдээлэлтэй байх;
 - Responsive дизайнтай, төрөл бүрийн төхөөрөмж дээр алдагдалгүй ажиллах;
7. Компанийн аппликейшн, цахим хуудас болон бусад дижитал сувгууд нь Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (AA түвшин)-ийн дараах үндсэн шаардлагыг хангаж ажиллана.

Ангилал	Шаардлага	Хэрэгжилтийн чиглэл
Perceivable (Мэдрэгдэх боломжтой)	Зураг, график нь тайлбар (alt text)-тай байх	Вэб, аппликейшн
	Видео контент subtitle/caption-тэй байх	Вэб, сошиал контент
	Өнгөний ялгарал хамгийн багадаа 4.5:1 байх	Вэб, аппликейшн
	Контентыг 200% хүртэл томруулахад мэдээлэл алдагдахгүй байх	Вэб, аппликейшн
Operable (Ажиллуулах боломжтой)	Бүх үндсэн үйлдлийг keyboard ашиглан гүйцэтгэх боломжтой байх	Вэб
	Focus indicator тодорхой харагдах	Вэб, аппликейшн
	Navigation логик, ойлгомжтой байх	Вэб, аппликейшн
Understandable (Ойлгомжтой)	Form элементүүд label, тайлбар, алдааны мэдээлэлтэй байх	Вэб, аппликейшн
	Error message ойлгомжтой байх	Вэб, аппликейшн
	Ижил төрлийн үйлдэл, navigation тогтвортой байх	Вэб, аппликейшн
Robust (Нийцтэй байх)	Screen reader-тэй $\geq 95\%$ нийцтэй байх	Вэб, аппликейшн
	Semantic HTML, ARIA label/role ашигласан байх	Вэб
	Responsive дизайнтай байх	Вэб, аппликейшн

- Шинэ дижитал бүтээгдэхүүн, эсвэл томоохон хэмжээний хувилбар шинэчлэлтийн өмнө хүртээмж (accessibility)- checklist болон Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) үнэлгээг хийж стандартын хэрэгжилтийг хангана.
- Хэрэглэгчийн онцлог, хэрэгцээнээс хамааран дараах сувгуудаар үйлчилгээний хүртээмжийг ханган ажиллана.

Хэрэглэгчийн бүлэг	Апп	7611-0111 Лавлах дугаар	Стор пэй Фейсбүүк чат	Customer_voice@storepay.com И-мэйл	Стор пэй Сошиал медиа/Фейсбүүк, инстаграм хуудасны сэтгэлдэл/	Storepay AI/In app AI Assistant/	Storepay-ын Цахим хуудас	Стор пэй хэрэглэгчдийн групп	Мессеж	Стор пэй Аппликейшн мэдлгдэл
Гадаад хэрэглэгч	△	△	△	✓	△	△	△	△	✗	✗
Харааны бэрхшээлтэй	△	✓	△	△	△	△	△	△	△	△
Сонголын бэрхшээлтэй	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Хэл ярианы бэрхшээлтэй	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Хөдөлгөөний бэрхшээлтэй	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ахмад настан	△	✓	△	✓	△	△	△	△	✓	✓
Дижитал ур чадвар багатай хэрэглэгч	△	✓	△	✓	△	△	△	△	✓	✓

✓ – Тухайн хэрэглэгчийн бүлэгт зориулан үйлчилгээ бүрэн ашиглах боломжтой
 △ – Зарим функц, төхөөрөмж, сувгийн хязгаарлалттайгаар ашиглах боломжтой
 ✗ – Тухайн сувгаар үйлчилгээ үзүүлэх боломжгүй эсвэл тохиромжгүй
 **Онцгой анхаарал шаардлагатай хэрэглэгч гэж үйлчилгээний мэдээллийг ойлгох, дижитал сувгийг ашиглах, шийдвэр гаргахад нэмэлт тайлбар, дэмжлэг шаардлагатай хэрэглэгчийг ойлгоно.



10. Компани нь хүртээмжийн стандартыг тогтмол хянаж, хэрэглэгчийн хэрэгцээ болон технологийн хөгжүүлэлтэд нийцүүлэн сайжруулалт хийх бөгөөд Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (AA түвшин)-ийн шаардлагын хэрэгжилтийг тасралтгүй сайжруулна.