



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

כ"ט כסלו תשפ"ה  
30 דצמבר 2024

### קול קורא 106/2024 לאיפיון, פיתוח, הטמעה ותחזוקה של פלטפורמה אינטראקטיבית להנגשת מידע צרכני ולסיוע במימוש זכויות צרכניות

מכוח סמכותה לפי סעיף 27 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, ובהתאם לכספים שנפסקו לטובת קרן תובענות ייצוגיות מכוח פסקי הדין הבאים: ת"צ (תל אביב-יפו) 22263-04-16 עומר רוקנשטיין נ' סלקום ישראל בע"מ\_מ\_כב' השופטת מיכל אגמון גונן ות"צ (מרכז) 43961-01-18 רינת ריס נ' Deutsche Lufthansa AG (חברה זרה) (כב' השופטת אסתר שטמר), מזמינה הוועדה לחלוקת כספים שנפסקו כסעד בתובענות ייצוגיות כאמור באותו הסעיף (להלן - הוועדה), גופים מאוגדים, בדגש לחברות תכנה ומוצרים המתמחות ביישום, התקנת, הטמעת ותחזוקת מערכות מתקדמות לניהול והנגשת מידע, להגיש בקשות לקבלת כספים בסך שבין 2,500,000 ₪ ל- 4,500,000 ₪, אשר ישמשו לאיפיון, פיתוח, יישום, הטמעה ותחזוקה של פלטפורמה אינטראקטיבית להנגשת מידע צרכני ולסיוע במימוש זכויות צרכניות.

דרישות טכנולוגיות, פונקציונאליות, יישומיות מפורטות בנספחים המצורפים לקול קורא זה.

התכולות העיקריות של הפלטפורמה והשירותים הנדרשים:

#### 1. הפלטפורמה המבוקשת תכלול שירותים עיקריים בתחומי:

- א. תשתיות, מאגרים ושירותים המופעלים על פלטפורמות "ענן נימבוס".
- ב. ניהול והנגשת מידע צרכני - חשיפה לצרכנים של מידע ברור ומותאם אישית על זכויותיהם בהתאם להוראות הדין.
- ג. יישום והפעלת כלים לקבלת מידע על מימוש זכויות צרכניות בצורה פשוטה ונגישה.
- ד. תמיכה בקידום צרכנות נבונה בדרך של סיוע לצרכנים בקבלת החלטות מושכלות, לרבות לשם מימוש זכויות באופן יעיל.

#### 2. תכולות שירותים ומתארי המימוש:

1. לקול קורא זה מצורפים נספחים, המפרטים את הדרישות הטכנולוגיות והפונקציונאליות מהפלטפורמה.
2. כמענה לדרישות הבקשות תכלולנה פירוט מירבי והיענות ל:
  - א. פלטפורמות מסחריות המופעלות ב"ענן" המוצעות ליישום, התקנה, תפעול, אבטחת מידע;
  - ב. ארכיטקטורה ושירותים כמענה מלא לדרישות;
  - ג. איפיון על ואיפיון מפורט;
  - ד. עיצוב המערכת המוצעת;
  - ה. שירותים מוצעים למול דרישות הקול הקורא (ראו נספח).
  - ו. תכנית עבודה מדורגת למימוש והפעלה, כולל תמיכה ותחזוקה למשך 5 שנים מיום ההפעלה;



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

התהליך :

1. בכוונת הוועדה לממן מיזם למימוש פלטפורמות ושירותים בתכולות שתוארו לעיל ויפורטו בנספח הטכני שיכלול את כל השלבים, כמו גם את תחזוקת המערכות, אולם לוועדה הזכות להפסיק את המיזם לאחר כל שלב, מכל סיבה שהיא.

2. יודגש כי רשאים להגיש בקשות גופים המקיימים את התנאים המצטברים הבאים :

- א. ניסיון מוכח בפיתוח, יישום, הפעלה, תמיכה ותחזוקה של מערכות המופעלות ב"ענן" והמבוססות AI וניהול מאגרי מידע ;
- ב. עבודה עם פלטפורמות מתקדמות ;
- ג. עמידה בתקני אבטחת מידע ופרטיות מחמירים ;

3. הבקשות ייבחנו, בין היתר, על פי איכותן ועל פי הסכום המבוקש. בכוונת הוועדה לבחור בגוף אחד לביצוע איפיון, תכנון, מימוש, הטמעה ותחזוקה של הפלטפורמה.

4. הבקשה תכלול את הפרטים הבאים, תוך התייחסות נפרדת לכל אחד מהם :

- א. פירוט בדבר אופן מימוש המיזם והצעת פתרון טכנולוגי מפורטת לכל שלב של המיזם ;
- ב. פירוט ניסיון הגוף המבקש לרבות תיאור פרויקט טכנולוגי שפותח ע"י המציע כולל רשימת ממליצים ;
- ג. לוחות הזמנים למימוש המיזם ;
- ד. תקציב הפרויקט, תוך פירוט עלות ההקמה לכל אחד מהשלבים השונים, כמפורט בנספח, וכן עלות תחזוקה שנתית לתקופה שלא תפחת מ-5 שנים ; וכן תעריף שעת לשיעת פיתוח, עבור פיתוחים נוספים, מעבר לתכולת הפרויקט, בכפוף לכך שהפיתוח האמור יאושר על ידי הוועדה, מראש ובכתב ; הצעת התקציב תסוכם על פי הטבלה המפורטת בנספח.
- ה. ככל שהבקשה כוללת שיתוף פעולה עם גורמים נוספים, יפורטו הגורמים שעומדים בשיתוף המבקש פעולה, ואופן שיתוף הפעולה ;
- ו. לבקשה יצורפו המסמכים הנדרשים כמפורט בסעיף 10 לנוהל עבודת הוועדה.

5. דגשים נוספים :

- א. יודגש כי הוועדה מקבלת בקול קורא זה ייעוץ מהרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן – "הרשות להגנת הצרכן"), הן לעניין עריכת הקול הקורא וגיבושו, והן לעניין בחירת הגוף שיזכה במענק. הרשות תעניק ייעוץ מקצועי ותנחה את הגוף שייבחר, לרבות באשר לתכנים המקצועיים ולפיתוח המיזם. מעבר שלב וכל התקדמות יעשו בתיאום עם הרשות להגנת הצרכן.
- ב. בתום תקופת ההתקשרות עם הזוכה, כל המידע, הטכנולוגיה, החומרים, וכן מידע שנוצר, נאסף או התקבל בכל דרך במסגרת הפרויקט, לרבות פניות הציבור, נתונים שנאספו, ותוצרים אחרים שנוצרו במסגרת ההתקשרות, יהיו שייכים לרשות להגנת הצרכן ויהיו בבעלותה הבלעדית.
- ג. ניתן להגיש שאלות להבהרה בקשר עם הקול הקורא, עד לתאריך 20.2.24 לתיבת דוא"ל [keren27@justice.gov.il](mailto:keren27@justice.gov.il) יש לציין בכותרת המייל – "שאלות הבהרה – קול קורא 106".



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

- ד. הוועדה תפרסם את תשובותיה לכלל השאלות שיתקבלו באופן מרוכז, לכלל הציבור עד ליום 20.3.2025.
- ה. בקשות לקבלת מענקים ניתן יהיה להגיש עד ליום 20.4.2025.
- ו. הוועדה תהיה רשאית, במסגרת בחינת הבקשות, לבקש ממשק במודל של אב-טיפוס (דמו) מתפקד שמדגים את כיוון הפיתוח (תיאור בנספח), מגופים שבקשתם תימצא ראויה להמשך בחינה על ידי הוועדה;
- ז. הגוף שיקבל את המענק, יפתח את הממשק, ויתחזק אותו, ולא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת מכוח הקול הקורא, למעט המענק שישולם בגין זכייתו בקול הקורא. הגוף לא יהיה רשאי לעשות שימוש במידע שיתקבל אגב מימוש המיזם, שהצטבר או נאסף באופן כלשהו, אלא בהסכמה מראש ובכתב של הוועדה.
- ח. יש לעיין בנוהל הוועדה ולהוריד את המסמכים המלאים והמחייבים של הקול הקורא באתר האינטרנט של האפוטרופוס הכללי בכתובת: <https://go.gov.il/keren27>
- ט. בקשות יש להגיש באמצעות [טופס מקוון](#) המופיע באתר הוועדה. בקשות יוגשו כאמור עד יום 15.4.2025.
- י. בקשה שלא יצורפו לה כל המסמכים הנדרשים תידחה על הסף.
- יא. הוועדה רשאית להוסיף סכומים נוספים עבור קול קורא זה במקרים המתאימים.
- יב. למניעת כל ספק, הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לבקש תיקונים או שיפורים בבקשות שיוגשו לה וכן להתייעץ עם גורמים שונים בנוגע לתוכניות המוצעות. כן היא רשאית שלא לתמוך אף לא בבקשה אחת.
- יג. נוכח חדשנות ומורכבות הקול הקורא, הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לחרוג מתנאי הקול הקורא, בכל שלב, כדי להבטיח את הגשמת תכלית הקול הקורא. בתוך כך, הוועדה שומרת על זכותה לקיים משא ומתן עם מבקשים שונים בקשר לבקשתם, לרבות בנוגע להוספה ושינויים של תכנים ורכיבים ואיפיונים שונים.
- יד. לשאלות או להבהרות ניתן לפנות בכתב בדואר אלקטרוני [keren27@justice.gov.il](mailto:keren27@justice.gov.il)

בכבוד רב,

יעקב שינמן, שופט (בדימוס)

יו"ר הוועדה



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

### נספח א': דרישות פונקציונאליות / טכניות: איפיון, פיתוח, התקנה, הפעלה, תמיכה ותחזוקה של פלטפורמה טכנולוגית מבוססת "ענן" ומנגנוני AI להגשת מידע צרכני ולסיוע במימוש זכויות צרכניות

#### דרישות הבסיס:

1. נדרשת פלטפורמה מסחרית מוכחת, מבוססת "ענן נימבוס" בעשרות ומאות התקנות.
2. נדרשת פלטפורמה התומכת בצורה קלה, מהירה ופשוטה בהתאמות ושנויים לצרכי המענה המיטבי לצרכנים ולחוקי הגישה והשימוש במערכת לאורך זמן ובהתאמה לתקינה הרלוונטית בתחומי פעילות הרשות ושירותיה לציבור.
3. דרישה לתמיכה והכללה של מנגנוני ויכולות AI מתקדמים.
4. דרישה לממשקי גישה ותצוגה מבוססי גרפיקה נוחה להפעלה ושימוש ע"י אוכלוסיות וגילאים שונים ומגוונים של הציבור הישראלי (יכולות UX/UI מתקדמות).
5. דרישה לשילוב והפעלת מנגנוני הגנה ואבטחת מידע בכל מסלולי הגישה למערכת, פרטיות המידע, הגנה על המידע.

#### דרישות לתשתית טכנולוגית ושירותים עיקריים של הפלטפורמה:

1. מימוש והקמת בסיס נתונים (ככל הנראה בתצורת Big Data) על "ענן נימבוס" כאשר בסיס הנתונים ימומש בשילוב ובהכללה מלאים של שירותים ויכולות של מנוע חיפוש מבוסס AI לאיתור והגשת מידע רלוונטי.
2. מימוש ממשק טקסט מובנה לאיסוף ותצוגת פרטי המקרה.
3. מימוש יכולות שימוש בתבניות משפטיות מותאמות לצרכים שונים.
4. תמיכה ויישום של המערכת במסלולי "מענה לשאלות צרכניות":

- א. מנוע חיפוש פנימי מבוסס AI לאיתור והצגת מידע רלוונטי.
- ב. אפשרות לניתוח עסקאות ומשמעותן הצרכנית והמשפטית.
- ג. מערכת למידה עצמאית לשיפור המענה לאורך זמן.

5. תכולות ונתונים שייטענו ויופעלו כחלק מבסיס הנתונים ושירותי המערכת:

- א. מידע משפטי רלבנטי, לרבות חוק הגנת הצרכן, הצווים, התקנות;
- ב. מידע משפטי ופסקי דין של הכרעות בתי המשפט בתחומי הצרכנות, ברמה שתאפשר למערכת או לפלטפורמה לתת מענה מדויק לשאלות צרכנים, בהתאם להנחיות הרשות להגנת הצרכן.
- ג. נתונים נוספים לפי שיקול דעת הרשות להגנת הצרכן.

6. מימוש יכולות ושירותי מענה מהיר ונגיש לצרכנים לשאלות בנוגע לזכויותיהם, בהתבסס על החוק, הצווים והתקנות וכן על פניות המתקבלות ברשות.
7. דוגמה עקרונית ל Use Cases במערכת במסלול "שאלות צרכניות":

- א. חיפוש ואיתור מידע טרם ביצוע עסקה: מידע על הזכויות הרלוונטיות לעסקה.
- ב. חיפוש ואיתור מידע לאחר ביצוע עסקה: מענה על שאלות כגון אפשרויות ביטול, טיפול במוצר פגום, או בדיקת היתכנות להטעיה.



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

8. תמיכה ויישום של המערכת במסלולי "סיוע במימוש זכויות צרכניות", לרבות -

- א. שירותי ותהליכי ניסוח פניות רשמיות ומכתבי התראה לעוסקים להצגת טענות צרכניות.
- ב. שירותי הכנת טיוטת תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות בהתבסס על פרטי המקרה.

### שירותים ופונקציות מתקדמות להעצמת הצרכן:

- ביטול עסקאות מתמשכות:
  - מערכת ייעודית לשליחת הודעות ביטול וקבלת אישור.
  - מאגר מידע על פרטי יצירת קשר עם חברות לצורך יצירת קשר או ביטול עסקה.
  - מתן התראה טרם חידוש עסקה.
- מחשבון ביטול עסקה:
  - כלי ידידותי לחישוב עלויות הביטול בהתאם לדין (למשל, 100 ₪ או 5% ממחיר העסקה), לרבות ביטול עסקאות שחלים עליהם כללים ייחודיים לביטול עסקה (כגון מנוי לחדרי כושר).
- ניהול אחריות ושירות לאחר מכירה:
  - כלי לאחסון דיגיטלי של חשבוניות, שמשקף את תקופת האחריות.
  - תזכורות אוטומטיות לפני תום תקופת האחריות (למשל, עבור מוצרי חשמל שמחירים מעל 150 ₪).
- השוואת מחירים וטיפים לצרכנות נבונה
  - קישור לאפליקציות להשוואת מחירים ומאגרי מידע חיצוניים.
  - קישור לכלים צרכניים ממשלתיים, לדוגמא: מערכת הגשת תביעות קטנות, הר הכסף והר הביטוח, השוואת בנקים של המפקח על הבנקים.
  - יצירת פתרון טכנולוגי לסריקה, אחסון וניהול חשבוניות.



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

#### נספח ב': דרישות לתחזוקה ועדכונים שוטפים של המערכת :

1. הבקשה תכלול מתווה, תכולה ומחיר לתחזוקה, תפעול, תמיכה ושדרוג המערכות המוצעות.
2. הבקשות יכללו מודל תמיכה וטיפול בתקלות מבוסס SLA לפי העקרונות הבאים :

סוג התקלה	תיאור סוג התקלה	חלון שירות	זמן תגובה / זמן תחילת טיפול
קריטית	משביתת מערכת	6 ימי עבודה בשבוע, 0800 עד 18:00	תחילת המענה באמצעות תמיכה למרחוק לא יעלה על 30 דקות מרגע הפניה.
חמורה	משביתת שירות או רכיב במערכת או מספר מהם	6 ימי עבודה בשבוע, 0800 עד 18:00	תחילת המענה באמצעות תמיכה למרחוק לא יעלה על 1 שעה מרגע הפניה.
רגילה	אינה קריטית או חמורה	6 ימי עבודה בשבוע, 0800 עד 18:00	תחילת המענה באמצעות תמיכה למרחוק לא יעלה על 1 שעה מרגע הפניה. היה וההודעה למוקד הינה במהלך שלוש שעות העבודה האחרונות של יום העבודה, תחילת הטיפול בתקלה תתבצע בתחילת יום העבודה למחרת.

3. לגבי תקלה רגילה, הרשות להגנת הצרכן תהא רשאית לשגר הודעה בנייד / בדוא"ל לאחר שעות העבודה המקובלות והיא תיחשב כאילו נמסרה לגוף בבוקרו של יום העבודה הבא לפני השעה 10:00.
4. לגבי כל סוגי התקלות, הקריאה תיענה במענה אנוש תוך 5 דקות מרגע הקריאה במוקד השירות.
5. לגבי כל סוגי התקלות, הגוף יפעל ברציפות לפתרון התקלה לשיעור רצון הרשות להגנת הצרכן.
6. במקרה של תקלה שתיקונה לא יסתיים ביום הטיפול, יסופק ככל הניתן זמנית, שירות או פתרון חלופי ללא עלות נוספת.
7. השדרוגים יבטיחו יישום, הפעלת ושירותי מערכת עדכנית ומותאמת לשינויים בתהליכים וחקיקה.
8. הגופים יתייחסו ויפרטו תצורה, שיטות מימוש ושילוב השינויים במערכת המוצעת, בתחומים הבאים :

#### א. עדכון חקיקה :

- מנגנון אוטומטי לעדכון מאגרי המידע בהתאם לשינויים בחוקי הצרכנות, תקנות, הנחיות ממשלתיות ופסיקות חדשות.
- מנגנון לוודא נכונות המידע ועדכון את התכנים באופן שוטף.
- ב. שיפורים טכנולוגיים :
- יישום עדכוני תוכנה שוטפים לשיפור ביצועי המערכת, כולל התאמות לאלגוריתמי AI וטכנולוגיות NLP מתקדמות.



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

- שדרוגים טכנולוגיים המבטיחים יציבות, תאימות עם מערכות חדשות ועמידה בדרישות האבטחה העדכניות ביותר.
- ג. בדיקות שביעות רצון מערכת:
  - סקרים שוטפים למשתמשים על חוויית השימוש והאפקטיביות של המענה.
  - שילוב מערכת לניתוח משוב משתמשים לצורך זיהוי בעיות ושיפורים.
  - דוחות ביצועים פנימיים הכוללים ניתוח נתונים על איכות ודיוק המענה, שמירה על רף של 90% לפחות.
- ד. יכולת הפקת דוחות לממשלה ולציבור הרחב:
  - מנגנון אוטומטי ליצירת דוחות מותאמים עבור גורמים ממשלתיים, כולל נתוני פניות, תחומים מטופלים וסטטיסטיקות על שימוש במערכת.
  - אפשרות להפקת דוחות לציבור הרחב עם מידע מצטבר, מגמות ושיפורים במערכת, תוך שמירה על פרטיות המשתמשים.
  - דוחות תקופתיים שידגישו את יעילות המערכת ואת תרומתה להנגשת זכויות צרכניות.



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

#### נספח ג' : הבהקים ודרישות פונקציונאליות/טכנולוגיות נוספות :

##### דרישות כלליות:

1. יש להתייחס להתאמות הנדרשות לקהלי יעד שונים, ובכלל זה לאוכלוסייה מבוגרת, אוכלוסייה שאינה דוברת עברית, קטינים, אנשים עם מוגבלויות.
2. הפתרונות צריכים להיות נגישים כאפליקציה וכעמוד אינטרנט רספונסיב.

##### דרישות טכנולוגיות:

1. פלטפורמה מבוססת "ענן נימבוס" הכוללת מנגנוני הבטחת פרטיות והגנה על מידע אישי.
2. פלטפורמה הכוללת מנוע AI מתקדם: שילוב למידת מכונה ליצירת התאמות אישיות ולמידה מתמשכת.
3. ממשק משתמש ידידותי (UI/UX) חוויית משתמש מותאמת לכלל האוכלוסייה.
4. אפשרות לאינטגרציה עם מערכות ותשתיות ממשלתיות.
5. תקני אבטחת מידע: הפלטפורמה צריכה לעמוד בתקנים מחמירים, לצורך שמירה על שלמות ואבטחת המידע.
6. הצפנה: נתוני המשתמשים יוגנו באמצעות הצפנה חזקה הן בזמן מנוחה (at rest) והן בזמן העברה (in transit).
7. ניהול הרשאות: הגבלות גישה למידע רגיש באמצעות מערכת הרשאות מתקדמת בהתאם לתפקידי המשתמשים.
8. מערכת לניטור איומים: שילוב פתרונות לניטור וניהול פרצות אבטחה בזמן אמת, כולל מערכת להתראה מוקדמת על ניסיונות פריצה.
9. עמידה בכל דין כולל תקנות הגנת הפרטיות: הפלטפורמה תכלול מנגנונים לשמירת פרטיות המשתמשים, עם דגש על הסכמה מודעת ושקיפות בנוגע לשימוש במידע אישי.

- 
10. שילוב מנגנוני למידת מכונה מותאמת: מנוע ה-AI יזהה דפוסי שימוש חוזרים, ינתח צרכים צרכניים נפוצים ויספק מענה מותאם אישית לכל משתמש, תוך שמירה על דיוק של לפחות 90% בתשובות.
  11. מודל ניתוח שפה טבעית (NLP) שימוש באלגוריתמים מתקדמים לזיהוי כוונות המשתמשים בשפה חופשית, לשיפור נגישות לקהלים מגוונים.
  12. יכולת למידה עצמית (Self-Learning): המערכת תשתפר באופן מתמשך על בסיס נתוני שימוש, שאלות ותשובות שנאספו, ותשפר את רמת הדיוק שלה לאורך זמן.
  13. מערכת המלצות חכמה: מערכת תציע מידע נוסף רלוונטי (כגון טיפים, הנחיות נוספות או אפשרויות פעולה) בהתבסס על הקשר השאלה או הבעיה שהוצגה, תוך שמירה על רמת רלוונטיות גבוהה.
  14. בדיקות ביצועים שוטפות: המערכת תיבחן באופן קבוע לשמירה על דיוק של 90% לפחות, תוך עדכון מודלים ואלגוריתמים בהתאם לצרכים המשתנים של הצרכנים.
  15. גמישות והתאמה להתקדמות טכנולוגית: לאור ההתפתחות המהירה בתחום הבינה המלאכותית, המערכת תפותח בגמישות שתאפשר התאמות ועדכונים טכנולוגיים כדי לייעל את תהליך העבודה ולהטמיע שיפורים וחידושים בתחום. תהליך זה יתבצע בשיתוף מלא עם הגורם המקצועי המפקח על המערכת. מערכת זו תכלול מנגנונים שיאפשרו שינוי מהיר של מודלים, אלגוריתמים ופיצ'רים בהתאם לדרישות המשתנות של השוק והטכנולוגיה, על מנת להבטיח שהשינויים יעמדו בסטנדרטים המקצועיים הגבוהים ביותר ויתאימו לצרכים המתפתחים של המשתמשים.





## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

16. ממשק משתמש ידידותי (UI/UX) חוויית משתמש מותאמת לכלל האוכלוסייה
17. נגישות מלאה: הממשק יעמוד בתקנים בינלאומיים לנגישות ויאפשר שימוש גם לאנשים עם מוגבלויות ולאוכלוסיות עם אוריינטציה דיגיטלית נמוכה: <https://harhayeda.gov.il/guides-digital-literacy/designing-population-low-digital-literacy/>
18. עיצוב אינטואיטיבי: חוויית משתמש קלה לניווט, עם טקסטים ברורים, אייקונים מתאימים וזרימת עבודה פשוטה.
19. תמיכה בריבוי ערוצים: שילוב הממשק באתר אינטרנט, אפליקציה לנייד ואפשרות שילוב בפלטפורמות ממשלתיות.
20. תגובה מהירה ומידע בזמן אמת: הממשק יבטיח זמן תגובה קצר ותוצאות ברורות וממוקדות, תוך צמצום העומס המנטלי על המשתמשים.
21. התאמה אישית: אפשרות למשתמשים להתאים את הגדרות השימוש (למשל, סוגי התראות או העדפות תצוגה).

- 
22. אינטגרציה עם מאגרי נתונים קיימים: שימוש בחוקים, הנחיות ופסיקות.
  23. מאגרי מידע ממשלתיים: המערכת תהא בעלת יכולת לשאוב מידע ממאגרי מידע ממשלתיים, כולל חוקי הגנת הצרכן, תקנות ופסיקות רלוונטיות.
  24. עדכון אוטומטי: מנגנון לעדכון שוטף של התכנים במאגרי המידע בהתאם לשינויים רגולטוריים, פסקי דין חדשים או הנחיות מעודכנות.
  25. אינטגרציה עם מערכות צד שלישי: קישור לאפליקציות חיצוניות להשוואת מחירים, חישובי עלויות ביטול עסקאות ועוד.
  26. מערכת תיוג והפניה חכמה: מגוון חיפוש פנימי שיאפשר למשתמשים לאתר בקלות מידע רלוונטי ממאגרי הנתונים.

### עמידה בתקנים ותמיכה במערכות ממשלתיות

27. מערכת עצמאית עם אפשרות התממשקות לממשק ממשלתי: הממשק יפותח כמערכת עצמאית, שיאפשר פעילות גמישה ואוטונומית. עם זאת, הפיתוח יכלול תמיכה מובנית המאפשרת התממשקות או מעבר לסביבה הממשלתית בעת הצורך, בהתאם להחלטות עתידיות.
28. תמיכה בענן הממשלתי (נימבוס): הממשק יעמוד בדרישות האבטחה והפרטיות של תשתית נימבוס, לצורך אינטגרציה אפשרית עם הסביבה הממשלתית.
29. אינטגרציה עם ממשקים ממשלתיים: תתאפשר אינטגרציה של ממשקים ממשלתיים כמו האזור האישי ושדרת המידע הממשלתית. הפיתוח יכלול תיאום מוקדם עם צוותים רלוונטיים על פי הנחיות הגורם המקצועי להבנת הדרישות הטכנולוגיות.

### תקנים טכנולוגיים ואינטגרציה:



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

30. הממשק יתוכנן לעמוד בתקנים טכנולוגיים כדי לאפשר שילוב עתידי במערכות ממשלתיות, תוך שמירה על גמישות תפעולית.
31. תשתית מאובטחת ומוכנות לעומסים: הממשק יפותח עם תשתית מאובטחת המתאימה לטיפול במספר רב של משתמשים בו-זמנית, תוך שמירה על יציבות וביצועים גבוהים.
32. בדיקות אבטחה שוטפות: ביצוע בדיקות אבטחת מידע (Penetration Testing) ומבדקי תאימות קבועים, להבטחת עמידה בדרישות האבטחה המחמירות ביותר, עם מוכנות לסביבות ממשלתיות.

### נספח ד' - תיאור אב טיפוס ל"מודול לניהול שאלות צרכניות":

- חלק מהגופים שבקשותיהם יימצאו ראיות להמשך בחינה, יתבקשו להעביר אב טיפוס, כמפורט להלן -
- אב הטיפוס יכלול מערכת מבוססת נתונים שנועדה לטפל באתגרים צרכניים בצורה דינמית ומותאמת אישית. הפתרון יכול לכלול צ'אטבוט, או ממשק אינטראקטיבי אחר.

### מרכיבי אב הטיפוס לממשק אינטראקטיבי:

אב הטיפוס נחלק לשני חלקים:  
א. תיאור הפתרון המוצע

- מבנה הפתרון, יכולות מרכזיות, וחויית המשתמש.
- כיצד הפתרון עונה על האתגרים הצרכניים שהוגדרו.

ב. הדגמת יכולות:

- דוגמה לממשק משתמש חי למענה בתחומי הצרכנות (למשל, מסך ראשי של אפליקציה או ממשק צ'אט).
  - דוגמה לשלושה תהליכים אינטראקטיביים המדגימים את זרימת השימוש על סוגי השימוש בתחומי הצרכנות (כגון מענה על שאלה צרכנית, גיבוי אנושי לשאלות מורכבות או חריגות, עם אפשרות הפנייה לצוות מומחים).
-



## הוועדה לחלוקת כספים

### שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות

#### נספח ה' - תבנית תמצית הצעת התקציב:

רכיב	עלויות (ש"ח, ללא מע"מ)
שלב א- מודול מענה לשאלות צרכניות	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ פלטפורמה בסיסית</li><li>✓ יישומי שירותים ותהליכים</li><li>✓ מעטפת אבטחת מידע</li><li>✓ שירותי: ענן", , תמחור IOPS מלא</li></ul>
שלב ב: מודול סיוע במימוש זכויות צרכניות	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ פלטפורמה בסיסית</li><li>✓ יישומי שירותים ותהליכים</li><li>✓ מעטפת אבטחת מידע</li><li>✓ שירותי: ענן", , תמחור IOPS מלא</li></ul>
שלב ג: מודול פונקציות מתקדמות להעצמת הצרכן	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ פלטפורמה בסיסית</li><li>✓ יישומי שירותים ותהליכים</li><li>✓ מעטפת אבטחת מידע</li><li>✓ שירותי: ענן", , תמחור IOPS מלא</li></ul>
תחזוקה לחמש שנים, לפי מודל SLA בנספח לעיל	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ פלטפורמה בסיסית</li><li>✓ יישומי שירותים ותהליכים</li><li>✓ מעטפת אבטחת מידע</li><li>✓ שירותי: ענן", , תמחור IOPS מלא</li></ul>
תחזוקה לשנה נוספת, לסי מודל SLA	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ פלטפורמה בסיסית</li><li>✓ יישומי שירותים ותהליכים</li><li>✓ מעטפת אבטחת מידע</li><li>✓ שירותי: ענן", , תמחור IOPS מלא</li></ul>
עלות שעתית לפיתוח רכיבים נוספים	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ תמחור לפי שעות עבור:<ul style="list-style-type: none"><li>○ מנהל פרויקט</li><li>○ ארכיטקט</li><li>○ מיישם</li><li>○ תומך</li></ul></li><li>✓ פלטפורמה בסיסית</li><li>✓ יישומי שירותים ותהליכים</li><li>✓ מעטפת אבטחת מידע</li></ul>



**הוועדה לחלוקת כספים**

**שנפסקו כסעד לפי חוק תובענות ייצוגיות**

שירותי: ענן", תמחור IOPS מלא ✓	
	סך הכל