



---

درخواست برای ارائه پیشنهاد (RFP)

# ربات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی

۳۲۰۲۰

---

آستان قدس رضوی		
صفحه ۲ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## تاریخچه

شرح	تاریخ	اصلاحیه
نسخه اولیه (پیش نویس - جهت اظهار نظر)	۱۴۰۳/۰۷/۱۵	۰

آستان قدس رضوی		
صفحه ۳ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## فهرست مطالب

۶	۱. مقدمه
۶	۱-۱. تعاریف و اختصارات
۶	• پروژه: در این سند، همه‌جا منظور از «پروژه»، پروژه چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی مبتنی بر مدل های زبانی می باشد، مگر آنکه خلاف آن تصریح شده باشد.
۶	• کارفرما: در این سند، همه‌جا منظور از «کارفرما»، آستان قدس رضوی می باشد.
۶	• پیشنهاددهنده: منظور شرکتی است که پس از دریافت این سند، با تهیه و ارسال اسناد و مدارک خواسته شده، تمایل خود را مبنی بر انجام پروژه اعلام کرده باشد.
۶	• مجری: منظور پیشنهاددهنده‌ای است که پس از طی فرآیند تشریح شده در این سند، به‌عنوان برنده شناخته شده و برای انجام پروژه با کارفرما قرارداد منعقد نماید.
۶	• RFP: درخواست برای ارائه پیشنهاد- منظور این سند و کلیه اسناد و مدارک پیوست آن می باشد.
۷	۱-۲. دریافت اطلاعات بیشتر
۷	۱-۳. تغییر در RFP
۹	۲. مشخصات کلی پروژه
۹	۲-۱. موضوع و اهداف پروژه
۹	۲-۲. ذینفعان پروژه
۱۰	۲-۳. فرآورده‌های پروژه
۱۲	محدودیت‌ها و مفروضات
۱۲	۲-۴. زمان اجرای پروژه
۱۲	۲-۵. ساختار اجرایی پروژه
۱۲	۲-۶. وظایف مجری در زمینه آموزش و انتقال دانش فنی
۱۲	۳. روش و ضوابط انتخاب مجری
۱۳	۳-۱. روش و مراحل انتخاب مجری
۱۳	۳-۲. شرایط عمومی پیشنهاددهندگان
۱۴	۳-۳. روش و معیارهای ارزیابی فنی

آستان قدس رضوی		
صفحه ۴ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

۳-۴	روش ارزیابی مالی	۱۷
۴	نحوه تنظیم و ارائه پیشنهاد	۱۹
۴-۱	زبان پیشنهاد	۱۹
۴-۲	اجزای پیشنهاد	۱۹
۴-۳	محتوای پیشنهاد فنی	۲۰
۴-۴	مدت اعتبار پیشنهادها	۲۲
۴-۵	شکل ارائه پیشنهادها	۲۲
۴-۶	نحوه بسته‌بندی پیشنهادها	۲۲
۴-۷	مهلت و نحوه تسلیم پیشنهادها	۲۲
۴-۸	انصراف از ارائه پیشنهاد	۲۳
۴-۹	جایگزینی و اصلاح پیشنهاد	۲۳
۵	بازگشایی و ارزیابی پیشنهادها	۲۴
۵-۱	بازگشایی پیشنهادها	۲۴
۵-۲	توضیح پیشنهادها	۲۴
۵-۳	نحوه ارزیابی	۲۴
۵-۴	تماس با کارفرما	۲۵
۶	واگذاری و مبادله قرارداد	۲۵
۶-۱	معیار واگذاری قرارداد	۲۵
۶-۲	لغو فرآیند انتخاب مجری	۲۵
۶-۳	ابلاغ به مجری منتخب	۲۶
۶-۴	امضاء و مبادله قرارداد	۲۶
۷	سایر مقررات	۲۷
۷-۱	فساد، تبانی و تقلب	۲۷
۸	شناخت سازمان	۲۹
۸-۱	ساختار سازمانی	۲۹
۹	نیازها و انتظارات کارفرما	۳۰
۹-۱	حداقل خروجیهای مورد انتظار	۳۰
۹-۲	برنامه عملیاتی	۳۱

آستان قدس رضوی		
صفحه ۵ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

۳-۹. آموزش و توانمندسازی ..... ۳۲

۴-۹. برنامه‌ریزی و مدیریت پروژه ..... ۳۲

۵-۹. محدودیت زمانی ..... ۳۲

۱۰. نحوه محاسبه حق الزحمه ..... ۳۴

۱۱. روش پرداخت حق الزحمه ..... ۳۴

پیوست ۱. قالب نامه ارائه پیشنهاد ..... ۳۶

پیوست ۲. فرم مشخصات پروژه‌های قبلی ..... ۳۷

پیوست ۳. فرم مشخصات کارکنان کلیدی پروژه ..... ۳۸

آستان قدس رضوی		
صفحه ۶ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

بسم الله الرحمن الرحيم

## ۱. مقدمه

آستان قدس رضوی (از این پس اختصاراً: کارفرما) قصد دارد اجرای پروژه راه اندازی چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی (۳۲۰۲۰) را از طریق واگذاری به مجری واجد شرایط به انجام رساند. این سند حاوی درخواست برای ارائه پیشنهاد (RFP) پروژه یادشده است که به عنوان بخشی از فرآیند انتخاب مجری جهت اجرای پروژه یادشده تهیه شده است. این سند جهت دریافت پیشنهاد ارائه خدمات موضوع پروژه یادشده، برای شرکت‌های برگزیده ارسال می‌گردد. شرکت‌هایی که این سند را دریافت می‌کنند، در صورت تمایل به ارائه پیشنهاد، ضروری است که پیشنهادهای خود را مطابق با مفاد سند حاضر، تهیه و در مهلت تعیین شده به کارفرما تسلیم نمایند.

## ۱-۱. تعاریف و اختصارات

در نگارش این سند، از اصطلاحات و اختصارات زیر استفاده شده است:

- پروژه: در این سند، همه‌جا منظور از «پروژه»، پروژه چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی مبتنی بر مدل‌های زبانی می‌باشد، مگر آنکه خلاف آن تصریح شده باشد.
- کارفرما: در این سند، همه‌جا منظور از «کارفرما»، آستان قدس رضوی می‌باشد.
- پیشنهاددهنده: منظور شرکتی است که پس از دریافت این سند، با تهیه و ارسال اسناد و مدارک خواسته‌شده، تمایل خود را مبنی بر انجام پروژه اعلام کرده باشد.
- مجری: منظور پیشنهاددهنده‌ای است که پس از طی فرآیند تشریح شده در این سند، به‌عنوان برنده شناخته‌شده و برای انجام پروژه با کارفرما قرارداد منعقد نماید.
- RFP: درخواست برای ارائه پیشنهاد<sup>۱</sup> - منظور این سند و کلیه اسناد و مدارک پیوست آن می‌باشد.

<sup>۱</sup> Request for Proposal (RFP)

آستان قدس رضوی		
صفحه ۷ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۱-۲. دریافت اطلاعات بیشتر

۱. به منظور دریافت اطلاعات بیشتر در زمینه این سند، پیشنهاددهندگان می توانند در مهلت تعیین شده در برنامه زمانی فرآیند انتخاب مجری (پیوست این سند)، سؤالات خود را با ارجاع دقیق به شماره صفحه و شماره بند مطلب موردنظر، به یکی از روش های زیر ارسال نمایند:

الف) ارسال نامه رسمی به نشانی:

مشهد - خیابان ... - ..... - کد پستی .....

مربوط به چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ( ۳۲۰۲۰ )

ب) ارسال پست الکترونیکی به نشانی .....

۲. در صورتی که پیشنهاددهندگان به منظور برطرف شدن ابهامات خود و یا تفسیر بندهایی از RFP سؤالاتی داشته باشند و بخواهند به پاسخ ارائه شده از سوی کارفرما در پیشنهاد خود استناد نمایند، لازم است تا سؤالات خود را از طریق نامه رسمی (روش الف) ارسال نمایند.

۳. کارفرما پاسخ هر نامه را در صورتی که منجر به تصحیح یا توضیح بیشتر مطالب RFP شود، به طور همزمان و از طریق سایت ..... به آدرس ..... به اطلاع همه پیشنهاددهندگان خواهد رساند.

۴. در صورت تشخیص نیاز توسط کارفرما، پیشنهاددهندگان ممکن است در مهلت تعیین شده در برنامه زمانی فرآیند انتخاب مجری (پیوست این سند)، برای شرکت در جلسه پرسش و پاسخ دعوت شوند. در این صورت تاریخ و زمان برگزاری جلسه حداقل ۴۸ ساعت قبل به اطلاع پیشنهاددهندگان خواهد رسید.

## ۱-۳. تغییر در RFP

۱. کارفرما می تواند در هر زمان تا مدت ۳ روز پیش از آخرین روز تعیین شده برای تسلیم پیشنهادها، در پاسخ به پرسش های پیشنهاددهندگان یا به هر دلیل دیگر به تشخیص خود، با صدور الحاقیه هایی در RFP تجدیدنظر کند و یا موعد تسلیم یا گشایش پیشنهادها را به تعویق بیاورد.

۲. در صورتی که تجدیدنظر و تغییر RFP مستلزم تغییر کارهای موضوع قرارداد باشد، مراتب طی الحاقیه ای به پیشنهاددهندگان اعلام و فرصت کافی برای اعمال اصلاح و تغییر به ایشان داده می شود و چنین فرض خواهد شد که اطلاعات درج شده در آن، از سوی آنان مورد توجه قرار خواهد گرفت. در هر صورت الحاقیه ها اجزاء لاینفک این RFP محسوب می گردند.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۸ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

# بخش عمومی



آستان قدس رضوی		
صفحه ۹ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۲. مشخصات کلی پروژه

مشخصات کلی پروژه در این بند تشریح شده است:

### ۲-۱. موضوع و اهداف پروژه

موضوع این پروژه عبارت است از استقرار چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی مرکز پاسخگویی آستان قدس رضوی (۳۲۰۲۰) است، که با اهداف زیر صورت می‌پذیرد:

- ارائه مشاوره دقیق و معتبر شرعی
- دسترسی آسان و سریع
- پشتیبانی شبانه روزی
- افزایش آگاهی دینی کاربران
- ارتقاء تعامل با کاربران
- پشتیبانی از موضوعات متنوع شرعی
- حفظ حریم خصوصی کاربران
- بروز رسانی های منظم
- گسترش دامنه فرهنگی و جغرافیایی

انتظار اصلی کارفرما از این پروژه ارائه خدمت کریمانه به زائرین و کاهش زمان انتظار برای پاسخ به سوالات شرعی می باشد و هدف اصلی طراحی سامانه چت بات هوشمند مبتنی بر فناوری هوش مصنوعی برای پاسخگویی به سوالات دینی و اعتقادی مردم، ارائه یک راه حل خودکار و هوشمند برای برقراری ارتباط با کاربران است. با استفاده از الگوریتم‌های پردازش زبان طبیعی، سامانه می‌تواند به صورت مکالمه‌ای با کاربران ارتباط برقرار کند و به سؤالات و درخواست‌های آن‌ها پاسخ دهند.

### ۲-۲. ذی‌نفعان پروژه

مرکز پاسخگویی به سوالات شرعی آستان قدس رضوی، بهره‌بردار این پروژه محسوب می‌شود.

مرکز فناوری اطلاعات آستان قدس رضوی ناظر پروژه محسوب می‌شود.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۰ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۲-۳. فرآورده‌های پروژه

فرآورده‌های تحویل‌دانی اصلی پروژه عبارتند از:

- مستندات تحلیلی و طراحی
  - گزارشی از شناخت وضع موجود پروژه از منظر کسب و کار و تحلیل داده موجود
  - تحلیل نیازمندی‌ها و مشخصات فنی پروژه و وضع مطلوب پروژه
  - طراحی معماری پروژه از منظر هوشمندسازی
  - سند کیفیت داده
  - سند الزامات در خصوص ارتباطات نرم افزاری و ارائه سرویس به سایر پلتفرم‌ها (سند API)
  - سند برنامه ریزی استقرار
  - مجموعه مستندات نصب، استقرار، آموزش و تست سیستم
- مدل‌های یادگیری ماشین و پردازش زبان طبیعی
  - مدل‌های آموزشی برای تشخیص و پاسخگویی به سوالات کاربران با دقت بالا و پشتیبانی از زبان فارسی همراه با علائم، نشانه‌ها و لهجه
- پلتفرم چت بات
  - نرم افزار چت بات که قابلیت پاسخگویی به کاربران همراه با ذکر احکام مرجع را داشته باشد.
  - در صورت عدم وجود پاسخ در پایگاه دانش به کاربر انسانی ارجاع داده شود.
  - رابط کاربری در وب و موبایل
  - وب سرویس جهت استفاده از چت بات در پلتفرم‌های داخلی آستان قدس رضوی
- پایگاه دانش
  - مجموعه‌ای از پرسش و پاسخ‌های پردازش شده که در نتیجه خروجی پردازش و تمیزسازی داده‌هایی است که از مجموعه‌ای از فتاوا، احکام و منابع دینی معتبر می‌باشد. لازم به ذکر است که بخشی از این داده‌ها، توسط کارفرما در اختیار مجری قرار می‌گیرد و سایر داده‌ها می‌بایست از کلیه دانش موجود در این زمینه و منابع

آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۱ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

معتبر دینی کشور توسط مجری استخراج شده و تکمیل کننده داده های کارفرما باشد.

○ پنل مدیریت کاربران

- ثبت نام و احراز هویت کاربران
- مدیریت سطوح دسترسی کاربران
- امکان بروز رسانی پایگاه دانش توسط کاربر مدیریتی تعریف شده باشد و این کار مطابق استاندارد تنظیم شده توسط مجری انجام شود.
- امکان تعیین ظرفیت پاسخگویی
- امکان تعریف و دسته بندی احکام

○ داشبورد مدیریتی

- ابزارهای تحلیل و گزارش دهی برای مدیران جهت مشاهده عملکرد و بازخورد کاربران.
- گزارشات آماری از تحلیل رفتار کاربران به عنوان مثال : بیشترین مسائل مورد نظر کاربران به تفکیک بازه های زمانی، جنسیت، دسته بندی های احکام و ...
- ابر کلمات

آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۲ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## محدودیت‌ها و مفروضات

### ۲-۴. زمان اجرای پروژه

حداکثر زمان برآورد شده توسط کارفرما برای انجام این پروژه «۶ ماه تقویمی» است و به پیشنهادهایی با زمان اجرایی بیشتر از زمان مذکور، ترتیب اثر داده نخواهد شد.

### ۲-۵. ساختار اجرایی پروژه

ساختار اجرایی لازم برای اجرای این پروژه سه عاملی در نظر گرفته شده است. ارکان اصلی آن عبارتند از:

الف- کارفرما

مرکز پاسخگویی به سوالات شرعی آستان قدس رضوی

ب- ناظر پروژه

مرکز فناوری اطلاعات آستان قدس رضوی

ج- مجری

مجری (مجری پروژه) که پس از فرآیند ذکر شده در این سند انتخاب می‌شود، مسئول اصلی انجام پروژه است. مجری موظف است با هماهنگی و همکاری کارفرما بر اساس توافقات مذکور در قرارداد، پروژه را انجام دهد.

### ۲-۶. وظایف مجری در زمینه آموزش و انتقال دانش فنی

مجری موظف است در طول اجرای پروژه، نسبت به تهیه مواد و مطالب آموزشی، و ارائه آموزش‌های لازم در سطوح مدیریتی و کارشناسی اقدام نماید. به این منظور برنامه آموزش باید توسط مجری ارائه و پس از تأیید کارفرما اجرا گردد.

## ۳. روش و ضوابط انتخاب مجری

روش و ضوابط انتخاب مجری در این پروژه، شامل روش و مراحل انتخاب مجری، روش ارزیابی فنی و معیارهای ارزیابی فنی و مالی در این بخش تشریح می‌گردد.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۳ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

### ۳-۱. روش و مراحل انتخاب مجری

۱. تعیین معیارهای ارزیابی :

- الف) ارسال RFP برای مجریان برگزیده (فهرست کوتاه)
- ب) تکمیل و ارسال پیشنهاد توسط مجریان مطابق با مفاد این سند، در مهلت تعیین شده
- ج) بازگشایی پیشنهاد فنی پیشنهاددهندگان
- د) بررسی و امتیازدهی به پیشنهادهای فنی توسط هیئت انتخاب مجری
- پیشنهادهای فنی پذیرفته شده طبق معیارهای زیر ارزیابی خواهند شد :
  - تخصص و تجربه
  - توانمندی فنی : بر اساس داده ها ( اصوات ) که در اختیار مجریان قرار می گیرد نسخه اولیه ای از چت بات به کارفرما ارائه خواهد شد و این نسخه از نظر فنی مورد ارزیابی دقیق قرار خواهد گرفت .
  - رعایت الزامات امنیتی مانند گواهینامه های افتا و ...
  - نمونه کارها و تجربیات گذشته
  - مراجع و نظرات مشتریان قبل
- و) بازگشایی پیشنهاد مالی پیشنهاد دهندگانی که در مرحله ارزیابی فنی، حائز حداقل امتیاز فنی قابل قبول شده اند، محاسبه قیمت تراز شده و انتخاب پیشنهاد برنده
- ز) تعیین مجری منتخب و دعوت برای انعقاد قرارداد

### ۳-۲. شرایط عمومی پیشنهاددهندگان

۱. شرکت هایی که قصد مشارکت در این پروژه را دارند، باید دارای شرایط و ضوابط عمومی زیر باشند: صلاحیت قانونی :

- شرکت ثبت شده با تابعیت ایرانی
- از نظر قوانین و مقررات عمومی کشور، مجاز به معامله و انعقاد قرارداد با سازمان های دولتی باشند و به ویژه برای معامله و انعقاد قرارداد با کارفرما منع قانونی نداشته باشند.
- مشمول ممنوعیت اصل ۱۴۱ قانون اساسی و قانون منع مداخله کارکنان دولت، مصوب ۱۳۳۷/۱۰/۲۲ نباشد.

تجربه و تخصص :

- در مرحله ارزیابی کیفی، واجد حداقل امتیاز لازم شده باشد.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۴ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

تعهد به اصل امنیت و محرمانگی:

- ارائه سیاست‌ها و روش‌های امنیتی برای حفاظت از داده‌های کاربران.

### ۳-۳. روش و معیارهای ارزیابی فنی

- نحوه ارزیابی فنی و امتیازدهی به پیشنهادهای فنی در این پروژه، به صورت زیر تعیین شده است:
- ارزیابی فنی پیشنهادها مشتمل بر بررسی و امتیازدهی به روش وزنی انجام می‌شود. در این روش، مجموع ضریب وزنی معیارها معادل صددرصد می‌باشد و هر پیشنهاددهنده در ازای هر معیار، امتیازی بین صفر تا صد کسب می‌کند. امتیاز فنی کل هر پیشنهاددهنده، معادل مجموع حاصل ضرب امتیاز کسب شده برای هر معیار در ضریب وزنی مربوط می‌باشد.
  - حداقل امتیاز فنی قابل قبول، هفتاد (۷۰) امتیاز است.
  - معیارهای ارزیابی فنی پیشنهادها و اهمیت وزنی هر یک به شرح زیر می‌باشد:

وزن	معیارهای فرعی	وزن	معیار اصلی
۵	درک و بیان مساله	۷۰	پیشنهاد فنی
۴۰	کفایت رویکرد تخصصی پیشنهادی برای حل مساله و داشتن راه حل فنی و کارآمد در الگوریتم های هوش مصنوعی، مقیاس پذیری، سازگاری با سیستم های موجود، استفاده پذیری و طراحی رابط کاربری، قابلیت شخصی سازی و تطبیق پذیری، زیر ساخت فنی، امنیت، کیفیت پایگاه دانش		
۱۰	نحوه شکست کار و تشریح مراحل اجرایی و خروجی‌های پروژه		
۵	تدقیق برنامه زمانی		
۱۰	کفایت روش پیشنهادی برای راهبری، پاسخگویی دقیق و تضمین کیفیت پروژه		
۵	ارائه خدمات پشتیبانی فنی و نگهداری سیستم پس از راه اندازی	۱۵	پشتیبانی و نگهداری
۱۰	تضمین توانایی در ارائه اصلاحات و بروز رسانی های مداوم		
۱۰	تجارب حرفه‌ای اجرایی در اجرای پروژه‌های مشابه	۱۵	تجربیات اجرایی
۵	حسن سابقه همکاری با آستان قدس رضوی		
۱۰۰		۱۰۰	جمع

آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۵ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

۴. نحوه ارزیابی معیارهای ارزیابی فنی پیشنهادها و اهمیت وزنی هریک به شرح زیر می باشد:

#### ۴/۱ پیشنهاد فنی: الگوریتم های هوش مصنوعی

این پارامتر به دقت و کارایی الگوریتم‌های پردازش زبان طبیعی (NLP) اشاره دارد. کیفیت این الگوریتم‌ها تعیین می‌کند که چت بات تا چه حد قادر به درک زبان انسانی است و چگونه می‌تواند به سوالات پاسخ دهد. همچنین قابلیت پشتیبانی از زبان فارسی و توانایی مدل در درک مسائل پیچیده، یکی از معیارهای مهم بررسی کیفیت الگوریتم مذکور می باشد.

#### ۴/۲ پیشنهاد فنی: مقیاس پذیری

مقیاس‌پذیری به توانایی چت بات در مدیریت حجم بالای تعاملات و گسترش متناسب با افزایش تعداد کاربران اشاره دارد. این بخش شامل ارزیابی عملکرد سیستم در شرایط بار زیاد و توانایی آن در جلوگیری از افت سرعت و کاهش کیفیت خدمات می‌شود.

#### ۴/۳ پیشنهاد فنی: سازگاری با سیستم های موجود

این پارامتر به سهولت یکپارچه‌سازی چت بات با زیرساخت‌ها و نرم‌افزارهای فعلی سازمان اشاره دارد. سازگاری بالا به معنای پشتیبانی بهتر از پروتکل‌ها و استانداردهای موجود و کاهش مشکلات در فرایند ادغام است.

#### ۴/۴ پیشنهاد فنی: قابلیت استفاده پذیری و طراحی رابط کاربری

سادگی و کاربر پسندی چت بات از دید کاربران نهایی و ارائه تجربه ای موثر و جذاب برای کاربران با طراحی تعاملی و پاسخگویی سریع

#### ۴/۵ پیشنهاد فنی: قابلیت شخصی سازی و تطبیق پذیری

امکان پیکربندی و سفارشی سازی چت بات بر اساس نیاز های کاربران

#### ۴/۶ پیشنهاد فنی: امنیت

ارزیابی مکانیزم های امنیتی برای جلوگیری از دسترسی های غیرمجاز

#### ۴/۷ پیشنهاد فنی: زیرساخت فنی

بهینه بودن زیرساخت فنی مورد نیاز

آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۶ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

#### ۴/۸ پیشنهاد فنی: کیفیت پایگاه دانش

برنامه مدون و دقیق در خصوص جمع آوری، تمیزسازی، پیش پردازش و غنی سازی داده ها و تضمین کیفیت آنها و تضمین توانایی در ارائه اصلاحات و بروز رسانی های مداوم

#### ۴/۹ پیشنهاد فنی: نحوه شکست کار

در این معیار، نحوه شکست کار (WBS) پروژه با توجه به اهداف و محدوده درک شده توسط مجری ارزیابی می گردد. انتظار می رود مجری کلیه فعالیت های مورد نیاز برای انجام پروژه را (چه توسط مجری و چه توسط کارفرما) حداقل در ۲ سطح شکست، طراحی کرده و برای هر فعالیت، پیش نیاز، ورودی، خروجی و شرح فعالیت را به دقت تشریح کرده باشد.

#### ۴/۱۰ پیشنهاد فنی: تدقیق برنامه زمانی

در این معیار، نحوه زمان بندی اجرای پروژه، با توجه به آخرین سطح WBS پیشنهاد شده مورد ارزیابی قرار می گیرد. برآورد واقع بینانه از زمان لازم برای فعالیت ها، رعایت زمان کلی برآوردی پروژه و تناسب زمان اجرای فعالیت ها از عوامل ارزیابی محسوب می شود. هم چنین در شرایط برابر، امتیاز پیشنهادهایی که مستلزم تحویل سریع تر خروجی های مورد انتظار باشند، بیشتر خواهد بود.

#### ۴/۱۱ پیشنهاد فنی: مدیریت و تضمین کیفیت پروژه

در این معیار، کفایت روش پیشنهادی برای مدیریت و تضمین کیفیت پروژه، بر اساس مفاد پیشنهاد ارزیابی می شود. انتظار می رود پیشنهاددهنده، پیش نویس اسناد طرح مدیریت پروژه (PMP) و طرح کیفیت پروژه (QAP) و سایر اسناد لازم را مطابق با استاندارد نماتن-۲ تهیه و همراه پیشنهاد ارائه نماید. این اسناد باید بیان کننده رویکرد و روش پیشنهادی پیشنهاددهنده حداقل در حوزه های زیر باشد:

- مدیریت دامنه
- مدیریت منابع
- مدیریت کیفیت
- روش کنترل پروژه و مدیریت زمان
- مدیریت مخاطرات
- مدیریت ارتباطات
- مدیریت اسناد و مستندسازی



آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۷ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

لازم به ذکر است که ارسال مدارک مشابه در پروژه‌های قبلی انجام شده توسط پیشنهاددهندگان کافی نیست و پیش‌نویس‌های ارسال شده می‌بایست برای این پروژه، ویژه‌سازی شده باشند.

#### ۴/۱۲ پیشنهاد فنی: پشتیبانی و نگهداری

در این معیار مجری می‌بایست پیشنهاد دقیقی در خصوص پشتیبانی و نگهداری چت بات ارائه نماید که مشکلات فنی کاربران را به سرعت حل کند و آموزش‌های لازم برای استفاده بهینه را فراهم گردد. همچنین، به‌روزرسانی منظم منابع و احکام شرعی برای اطمینان از دقت و صحت پاسخ‌ها ضروری است. بهبودهای مداوم بر اساس بازخورد کاربران و تغییرات تکنولوژی نیز مد نظر کارفرما خواهد بود.

#### ۴/۱۳ تجربیات اجرایی: تجارب مشابه

در این معیار تجارب پیشنهاددهنده در اجرای پروژه‌های مشابه ارزیابی خواهد شد. منظور از پروژه‌های مشابه، پروژه‌های اجرایی در خصوص استقرار چت بات‌ها و سایر محصولات هوشمند می‌باشد.

#### ۴/۱۴ تجربیات اجرایی: حسن سابقه همکاری با آستان قدس رضوی

در صورتی که پیشنهاددهنده ظرف ۵ سال گذشته سابقه همکاری با آستان قدس رضوی یا یکی از سازمان‌های تابعه داشته باشد، امتیاز رضایت کارفرما با استعلام از واحدهای ذی‌نفع حداکثر تا سقف ۵ امتیاز محاسبه و تعلق خواهد گرفت.

### ۳-۴. روش ارزیابی مالی

- نحوه ارزیابی مالی پیشنهادها در این پروژه، به صورت زیر تعیین شده است:
۱. پس از تعیین امتیاز فنی پیشنهادها، صرفاً پیشنهاد مالی پیشنهاددهندگان که حداقل امتیاز فنی را کسب نموده‌اند، در حضور نماینده آنها گشوده می‌شود.
  ۲. قیمت‌های نامتناسب پیش از ارزیابی مالی از ادامه فرآیند حذف می‌گردند.
  ۳. درصد قابل قبول انحراف پیشنهادهای مالی از برآورد قیمت پروژه طبق مفاد بخشنامه شماره ۱۰۰/۴۹۸۳۴ مورخ ۸۹/۷/۳ معاون برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور تعیین می‌شود.
  ۴. پیشنهاددهنده‌ای که کمترین قیمت تراز شده را پیشنهاد کرده باشد، به‌عنوان مجری برگزیده می‌شود. قیمت تراز شده طبق فرمول زیر محاسبه و تعیین می‌گردد:

آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۸ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

$$L = \frac{100 * C}{100 - [i * (100 - t)]}$$

که در آن:

L = قیمت ترازشده

C = قیمت پیشنهادی (درج شده در پاکت قیمت)

i = ضریب تاثیر امتیاز فنی (برابر ۰/۵ تعیین می گردد)

t = امتیاز فنی پیشنهاد

۵. چنانچه در طول انجام فرایند، فقط یک پیشنهاد برای مرحله ارزیابی مالی باقی بماند، رابطه بند ۴ ملاک نیست و قیمت پروژه با ملاحظه روش رد قیمت نامتناسب و بر اساس مذاکره و توافق کارفرما و پیشنهاددهنده تعیین می گردد.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۱۹ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۴. نحوه تنظیم و ارائه پیشنهاد

پیشنهاددهندگان موظفند مفاد این سند، به‌ویژه نکات ذکرشده در این بخش را در تهیه و ارائه پیشنهاد رعایت نمایند:

### ۴-۱. زبان پیشنهاد

زبان پیشنهاد و کلیه مکاتبات مربوط به آن، فارسی است. پیشنهاددهنده می‌تواند مدارک و اسناد تکمیلی فنی به زبان انگلیسی را در پیشنهاد فنی خود بگنجاند، لیکن کارفرما الزامی به تأیید اینگونه اسناد در ارزیابی فنی پیشنهاد نخواهد داشت.

### ۴-۲. اجزای پیشنهاد

پیشنهاد اجرای پروژه باید شامل اجزای زیر باشد. توصیه می‌شود همه صفحات پیشنهاد شماره‌گذاری شده و در هر پاکت، فهرست راهنمای مطالب مندرج در آن پاکت، با ارجاع به شماره صفحات قرار داده شود.

پاکت الف

۱. **مدارک اصلی:** وجود مدارک زیر ضروری است و در صورت نقص این مدارک،

پیشنهاددهنده از مراحل بعدی بررسی حذف می‌شود:

- نامه رسمی ارائه پیشنهاد، به امضای صاحبان امضای مجاز شرکت پیشنهاددهنده، مطابق با قالب معرفی شده در پیوست (۱) این سند.
- اصل یا تصویر تأییدشده آگهی روزنامه رسمی مربوط به آخرین تغییرات در شرکت، که مؤید دارندگان امضای مجاز شرکت باشد.
- تصویر اساسنامه شرکت به همراه روزنامه‌های رسمی مربوط به هر نوع تغییر در آن
- تصویر مدارک مربوط به رتبه‌بندی از شورای عالی انفورماتیک کشور
- اصل سند RFP: کلیه اوراق این سند و ضامم و الحاقیه‌های آن باید به مهر و امضای نماینده شرکت رسیده باشد.

۲. **مدارک تکمیلی:** وجود مدارک زیر ضروری نیست، اما در صورت ارائه ممکن است در ارزیابی

فنی توان شرکت پیشنهاددهنده موثر واقع شود:

- تصویر مدارک مربوط به سایر رتبه‌بندی‌ها و تشخیص صلاحیت‌های داخلی و خارجی پیشنهاددهنده
- گواهینامه‌های چت بات های هوشمند مشابه و سایر محصولات هوشمند
- رضایت‌نامه‌ها و تأییدیه‌های کارفرمایان قبلی

آستان قدس رضوی		
صفحه ۲۰ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

○ گواهینامه‌ها، جوایز و تشویق‌نامه‌های شرکت یا کارکنان کلیدی آن در زمینه‌های مرتبط

پاکت ب

۳. **پیشنهاد فنی:** مطابق با مفاد بند (۵-۳) این سند، مشتمل بر سرفصل‌های زیر:

- بیان مساله
- کلیات روش پیشنهادی
- شرح خدمات تفصیلی
- تشریح خروجی‌ها
- روش مدیریت پروژه
- روش تضمین کیفیت
- برنامه زمانی پروژه
- فهرست کارکنان پروژه
- سوابق اجرای پروژه

پاکت ج

۴. **پیشنهاد مالی:** مطابق با مفاد بخش مالی این سند.

### ۳-۴. محتوای پیشنهاد فنی

پیشنهاد فنی باید حداقل حاوی مطالب زیر باشد. رعایت ترتیب ذکر شده کاملاً ضروری است. افزودن مطالب دیگر، به شرط آنکه مرتبط با موضوع بوده و در ارزیابی کیفیت پیشنهاد ارائه‌شده مؤثر باشد، مجاز است.

۱. **بیان مساله:** شرحی که بیانگر درک پیشنهاددهنده از موضوع، اهداف و دامنه پروژه باشد. به‌ویژه پیشنهاددهنده باید منافع را که اجرای پروژه برای کارفرما به‌همراه خواهد داشت، تشریح نموده و مفروضات خود را در مورد درک مساله منجر به تعریف پروژه بیان نماید.
۲. **کلیات روش پیشنهادی:** پیشنهاددهنده باید در این قسمت، کلیات راهکار پیشنهادی خود را برای حل مساله پیش‌گفته و انجام پروژه، بدون ورود در جزئیات بیان نماید. اشاره به متدولوژی‌ها، چارچوب‌ها، مدل‌های مرجع، رویکردها، تکنیک‌ها و ابزارهای مورد استفاده ضروری است. در صورتی که پیشنهاددهنده گزینه‌های متعددی برای حل مساله در نظر دارد، با رعایت الزامات ارائه‌شده در شرح خدمات مندرج در RFP، باید این گزینه‌ها را طرح و مزایا و معایب هر یک را تشریح نماید. حتی در این صورت نیز نباید پیشنهاد فنی و مالی پیشنهاددهنده مشروط یا مبهم باشد.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۲۱ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

۳. شرح خدمات تفصیلی: پیشنهاددهنده باید بر مبنای شرح خدمات کلی مندرج در RFP و درک خود از مساله و همچنین راهکار پیشنهادی خود، باید شرح خدمات تفصیلی پروژه را در این قسمت ارائه کند. این بخش باید حاوی شکست کار (WBS) پروژه تا پائین ترین سطح ممکن بوده و در مورد هر جزء از آخرین سطح WBS ورودی‌ها، خروجی‌ها، فعالیت‌ها، روش تضمین کیفیت و نقش کارفرما در انجام آن جزء مشخص شده باشد. همچنین پیشنهاددهنده باید خروجی‌های تحویل‌دانی پروژه را به‌طور دقیق مشخص نموده و تا حد ممکن تشریح نماید. ضروری است پیشنهاددهنده ارتباط شرح خدمات تفصیلی پیشنهادی خود را با نیازمندی‌های اعلام‌شده در این RFP در قالب یک جدول مقایسه‌ای روشن کند.
۴. خروجی‌ها: پیشنهاددهنده باید خروجی‌های پروژه را با ارائه سرفصل‌ها و نمونه مدل‌ها و روش‌های مشابه، تشریح نماید.
۵. روش مدیریت پروژه: پیشنهاددهنده باید در این قسمت روش پیشنهادی خود را برای مدیریت پروژه، مشتمل بر سازماندهی، روش‌ها، فرآیندهای فنی و مدیریتی و سایر موارد مرتبط بیان کند. توصیه می‌شود مطالب این بخش در قالب استاندارد طرح مدیریت پروژه از مجموعه استانداردهای نمان-۲ (موضوع بخشنامه شماره ۱۰۱/۱۵۹۶۹۲ مورخ ۸۴/۹/۱۳ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) تشریح گردد.
۶. روش تضمین کیفیت: پیشنهاددهنده باید در این قسمت روش پیشنهادی خود را برای تضمین کیفیت پروژه، مشتمل بر سازماندهی، روش‌ها، فعالیت‌های کنترل کیفی، چک‌لیست‌ها و سایر موارد مرتبط بیان کند. توصیه می‌شود مطالب این بخش در قالب استاندارد طرح تضمین کیفیت از مجموعه استانداردهای نمان-۲ (موضوع بخشنامه شماره ۱۰۱/۱۵۹۶۹۲ مورخ ۸۴/۹/۱۳ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) تشریح گردد.
۷. برنامه زمانی پروژه: پیشنهاددهنده باید برنامه زمان‌بندی پروژه را مطابق با WBS ارائه شده در بخش «شرح خدمات تفصیلی» و در پائین‌ترین سطح این WBS، در قالب یک نمودار گانت ارائه کند. نحوه ارائه این برنامه در اختیار پیشنهاددهنده است، اما در هر صورت حداقل باید زمان انجام هر فعالیت، بر حسب روزهای کاری، در این نمودار مشخص باشد. همچنین پیشنهاددهنده باید مفروضات خود را در مورد روزهای کاری به‌طور روشن بیان کند.
۸. فهرست کارکنان پروژه: پیشنهاددهنده باید فهرست کارکنان پیشنهادی خود را برای پروژه، مطابق با قالب ارائه‌شده در پیوست (۳) این سند ارائه نماید.
۹. سوابق اجرای متدولوژی: در صورتی که پیشنهاددهنده قبلاً از متدولوژی منتخب پروژه در اجرای سایر پروژه‌های مشابه استفاده کرده است، سوابق مربوطه در حداقل یک پروژه نمونه می‌بایست ارائه گردد.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۲۲ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

#### ۴-۴. مدت اعتبار پیشنهادها

پیشنهاد‌های ارائه شده باید حداقل به مدت ۳ ماه از تاریخ ارائه، اعتبار داشته باشند.

#### ۴-۵. شکل ارائه پیشنهادها

- هر پیشنهاد باید به ترتیب تعیین شده در این سند، تهیه، تکمیل و مهر و امضاء شود و با اسناد دیگری که در این دستورالعمل بیان شده است، در بسته بندی مناسب و لاک و مهر شده تحویل گردد.
- کلیه صفحات پیشنهادها باید ممه‌ور به مهر پیشنهاددهنده و دارای امضای اصل مجاز باشد.

#### ۴-۶. نحوه بسته بندی پیشنهادها

پیشنهادها باید در ۳ پاکت جداگانه، بسته بندی و لاک و مهر شده که روی آن نام، نشانی و تلفن تماس پیشنهاددهنده قید گردیده است، تحویل داده شود. ضروری است که کلیه مدارک به تفکیک ذکر شده در بند ۲-۵ در پاکت‌های جداگانه قرار گیرند.

#### ۴-۷. مهلت و نحوه تسلیم پیشنهادها

۱. پیشنهاددهندگانی که اسناد را دریافت کرده‌اند، باید پیشنهاد خود را با رعایت مفاد این سند، تکمیل و در ساعات اداری روزی که در برنامه زمانی فرآیند انتخاب مجری به عنوان مهلت تسلیم پیشنهادها مشخص شده است، در مقابل دریافت رسید رسمی، به نشانی زیر تحویل نمایند:

مشهد - میدان شهدا - نرسیده هاشمی نژاد ۶ - سازمان مرکزی آستان قدس رضوی - اداره تدارکات و امور قراردادها

۲. کارفرما ممکن است به تشخیص خود، مهلت تسلیم یا گشایش پیشنهادها را تمدید کند. در این صورت، تمام حقوق و تعهدات کارفرما و پیشنهاددهندگان، تابع مهلت تمدید شده خواهد بود.

۳. کارفرما پیشنهادهایی را که پس از مهلت تعیین شده و خارج از محل فوق تسلیم شود، دریافت نخواهد کرد.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۲۳ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

#### ۴-۸. انصراف از ارائه پیشنهاد

در صورتی که پیشنهاددهنده به هر علت مایل به ارائه پیشنهاد و شرکت در فرآیند انتخاب مجری نباشد، ضروری است حداکثر در مهلت تعیین شده برای تسلیم پیشنهادها، عدم تمایل خود را به شرکت در مراحل بعدی فرآیند انتخاب مجری، به صورت کتبی اعلام نماید.

#### ۴-۹. جایگزینی و اصلاح پیشنهاد

پیشنهاددهندگان پس از تحویل پیشنهاد خود مجاز به اصلاح و تکمیل آنها نبوده و تنها در صورتی که مایل به پس گرفتن پیشنهاد خود باشند، حداکثر تا یکروز قبل از اتمام مهلت ارسال پیشنهادها، فرصت خواهند داشت که کارفرما را کتباً از این موضوع مطلع کرده و درخواست استرداد پیشنهاد خود را بنمایند.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۲۴ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۵. بازگشایی و ارزیابی پیشنهادها

فرآیند بازگشایی و ارزیابی پیشنهادها تابع مقرراتی است که در این بند تشریح می‌گردد:

### ۵-۱. بازگشایی پیشنهادها

۱. کارفرما در تاریخی که در برنامه زمانی فرآیند انتخاب مجری اعلام شده است، پیشنهادهایی را که در مهلت و مکان مقرر تحویل شده‌اند، گردآوری و به شرح زیر بازگشایی خواهد کرد.
۲. کارفرما ابتدا پاکت‌های «الف» را بازگشایی نموده و از حیث کامل بودن مدارک بررسی خواهد کرد. پیشنهادهایی که مدارک آنها ناقص باشد، مردود تلقی شده و پاکت‌های «ب» و «ج» آنها باز نشده به پیشنهاددهنده مسترد می‌شود.
۳. در صورتی که محتوای پاکت «الف» کامل تشخیص داده شود و به لحاظ شکلی (امضای مجاز، مهر پیشنهاددهنده، بخش‌های اصلی، ...) کنترل و مورد قبول باشد، پیشنهاد فنی (پاکت ب) بازگشایی و ارزیابی فنی می‌شود.
۴. زمان بازگشایی پاکت ج «مالی» در برنامه زمانی انتخاب مجری اعلام شده است. در جلسه بازگشایی پاکت‌های «مالی»، پیشنهادهای مالی طبق روش تشریح شده در بند ۴-۴ ارزیابی می‌گردد.

### ۵-۲. توضیح پیشنهادها

۱. در هنگام ارزیابی فنی پیشنهادها و قبل از اعلام نتایج این ارزیابی، کارفرما ممکن است به تشخیص خود از برخی از پیشنهاددهندگان درخواست کند به شکل کتبی یا با حضور در جلسات حضوری، توضیحات بیشتری در مورد پیشنهاد خود ارائه کنند.
۲. ممکن است این جلسات مشتمل بر ارائه (دموی) ویژگی‌های پیشنهاد، معرفی شرکت، معرفی تیم پروژه و یا بازدید از محل اجرای پروژه‌های قبلی باشد.
۳. همچنین کارفرما ممکن است به عنوان بخشی از فرآیند ارزیابی فنی پیشنهادها، با برخی از مشتریان قبلی پیشنهاددهنده تماس برقرار کند.

### ۵-۳. نحوه ارزیابی

۱. ارزیابی پیشنهادها در دو مرحله «ارزیابی فنی» و «ارزیابی مالی» انجام می‌گیرد.
۲. همه پیشنهادهایی که پس از بازگشایی پاکت‌های (الف) و (ب) کامل تشخیص داده شوند، توسط هیات انتخاب مجری، مطابق ضوابط و معیارهای تشریح شده در فصل (۴) این سند، مورد ارزیابی فنی قرار خواهند گرفت.



آستان قدس رضوی		
صفحه ۲۵ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۴-۵. تماس با کارفرما

از زمان گشایش پیشنهادها تا زمان امضای قرارداد، هرگونه تماس پیشنهاددهندگان با کارفرما در مورد مسائل مربوط به پیشنهاد، باید به صورت کتبی و از یکی از روش‌های شرح داده شده در بند (۱-۲) این سند صورت گیرد.

## ۶. واگذاری و مبادله قرارداد

انتخاب برنده و واگذاری و مبادله قرارداد تابع شرایط و ضوابطی است که در این بند تشریح می‌گردد.

### ۶-۱. معیار واگذاری قرارداد

۱. پیشنهاددهنده‌ای به‌عنوان برنده شناخته می‌شود که:
  - در مهلت تعیین شده پیشنهاد خود را مطابق با ضوابط تشریح شده در این سند تهیه و ارائه کرده باشد،
  - در بررسی شکلی پاکت‌های الف و ب، مدارک تحویل شده از سوی او ناقص شناخته نشده باشد،
  - در مرحله ارزیابی فنی (مطابق مفاد بند (۴-۳) این سند)، حائز حداقل هفتاد (۷۰) امتیاز شده باشد،
  - در بررسی شکلی پاکت «مالی» مدارک تحویل شده از سوی او ناقص یا مخدوش شناخته نشده باشد،
  - حائز حداقل امتیاز فنی شده و قیمت پیشنهادشده از سوی او (مطابق ضوابط تشریح شده در بند (۴-۴) این سند)، برنده شده باشد.
۲. کشف و احراز هرگونه تخلف و تخطی پیشنهاددهندگان از مفاد این سند یا اظهارات خلاف واقع موثر در نتیجه فرآیند انتخاب مجری، در هر مرحله منجر به حذف پیشنهاددهنده از این فرآیند خواهد شد.

### ۶-۲. لغو فرآیند انتخاب مجری

۱. کارفرما حق دارد در چارچوب ضوابط قانون برگزاری مناقصات و آئین‌نامه خرید خدمات مشاوره، فرآیند انتخاب مجری را لغو نماید.
۲. در صورت لغو فرآیند انتخاب مجری، کارفرما بی‌درنگ پیشنهاددهندگان را از تصمیم خود مطلع می‌کند.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۲۶ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

۳. پیشنهاددهندگان باید با علم و اطلاع نسبت به امکان لغو و تجدید فرآیند انتخاب مجری (به دلایل قانونی) و پذیرش ریسک ناشی از آن اقدام به تهیه پیشنهاد نمایند و با ارائه پیشنهاد، حق هر گونه اعتراضی را از این بابت، از خود سلب می نمایند.

### ۶-۳. ابلاغ به مجری منتخب

پیش از انقضای مدت اعتبار پیشنهادها، کارفرما برنده را به صورت کتبی با ارسال نامه پذیرش، مطلع خواهد ساخت.

### ۶-۴. امضاء و مبادله قرارداد

کارفرما پس از ابلاغ نامه پذیرش، اسناد قرارداد را مطابق با نمونه موجود در این سند (پیوست ۴) با اعمال توافقاتی دوطرفه، تهیه و از برنده دعوت می کند تا در مهلت تعیین شده، برای امضاء و مبادله آن اقدام نماید.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۲۷ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۷. سایر مقررات

پیشنهاددهندگان موظفند علاوه بر رعایت سایر بندهای این سند، مفاد این بند را نیز در تهیه و ارسال پیشنهادهای خود در نظر داشته باشند.

### ۷-۱. فساد، تبانی و تقلب

هرگاه در جریان فرآیند انتخاب مجری، اطلاع حاصل شود که پیشنهاددهندگانی به زیان کارفرما یا منافع دولت جمهوری اسلامی، مصالحه یا تبانی کرده‌اند، و در بررسی انجام‌شده این امر برای کارفرما محرز گردد، کارفرما گزارش امر را با درج نام پیشنهاددهندگانی که در این جریان مشارکت داشته‌اند، برای اقدام قانونی به مراجع ذیصلاح ارسال خواهد کرد، و در صورت لزوم به تشخیص کارفرما، فرآیند انتخاب مجری لغو می‌گردد.

# بخش فنی

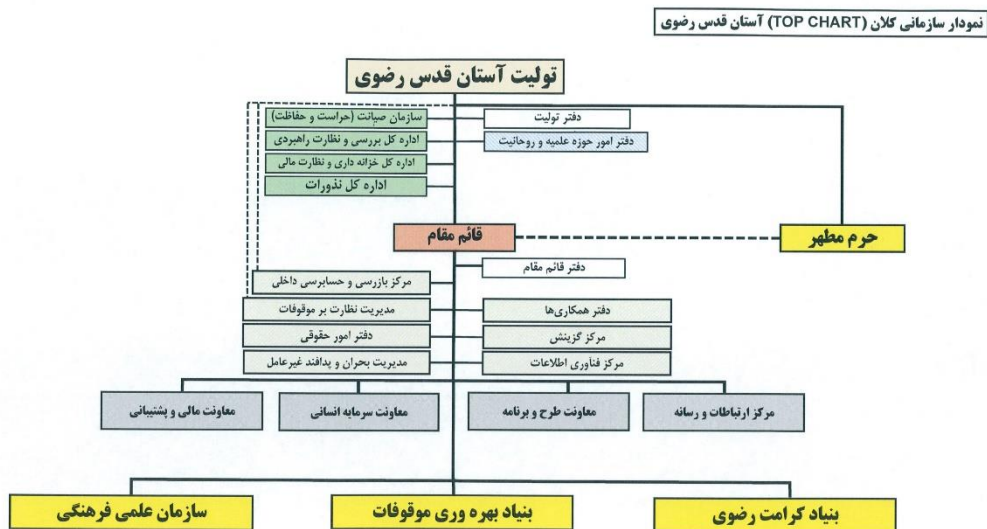
آستان قدس رضوی		
صفحه ۲۹ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۸. شناخت سازمان

اطلاعات کلی از محدوده سازمانی اجرای پروژه، در این بخش ارائه شده است.

### ۸-۱. ساختار سازمانی

ساختار سازمانی آستان قدس مشتمل بر سازمان مرکزی و سازمان‌های تابعه در شکل زیر نمایش داده شده است:



یادآوری می‌شود محدوده سازمانی مورد انتظار برای اجرای این پروژه مرکز پاسخگویی به سوالات شرعی زیر مجموعه حرم مطهر می‌باشد.

ادامه این قسمت بر عهده مرکز پاسخگویی می‌باشد

آستان قدس رضوی		
صفحه ۳۰ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۹. نیازها و انتظارات کارفرما

در این بخش، نیازها و انتظارات کارفرما از مراحل، نتایج و دستاوردهای پروژه حاضر تشریح شده است.

### ۹-۱. حداقل خروجی‌های مورد انتظار

حداقل خروجی‌های مورد انتظار از اجرای این پروژه عبارتست از:

۱. پایگاه دانش قوی از منابع معتبر: دسترسی به یک پایگاه دانش جامع از احکام و استفتائات دینی که از منابع معتبر و قابل اعتماد تهیه شده است. این منابع می‌بایسن بروز و هماهنگ با آخرین فتاوا و نظرات مراجع دینی باشد.
۲. سیستم دسته بندی و بازیابی اطلاعات: توانایی دسته‌بندی سوالات و پاسخ‌ها بر اساس موضوعات مختلف (مانند نماز، روزه، زکات، معاملات و...) و جستجوی سریع در آنها، تا کاربران به سرعت به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند.
۳. پردازش زبان طبیعی (NLP): قابلیت درک زبان طبیعی برای تحلیل و تفسیر سوالات کاربران به شکلی که بتواند پاسخ‌های مناسب و دقیق ارائه دهد. این شامل شناسایی معانی ضمنی و رفع ابهام در سوالات است.
۴. پاسخگویی شفاف و روشن: ارائه پاسخ‌های شفاف و دقیق که شامل توضیحات دلایل و مستندات فقهی باشد، به نحوی که کاربران بتوانند به راحتی آنها را درک کنند و در صورت نیاز، ارجاعات به منابع معتبر داده شود.
۵. تطبیق با مکاتب و مذاهب مختلف: انعطاف پذیری در ارائه پاسخ‌ها بر اساس مذاهب و مکاتب مختلف اسلامی، به گونه‌ای که کاربران بتوانند پاسخ‌های متناسب با مذهب خاص خود را پیدا کنند.
۶. قابلیت یادگیری و بروزرسانی مداوم: امکان به‌روزرسانی پایگاه داده و الگوریتم‌ها برای انعکاس تغییرات و به‌روزرسانی‌های جدید در احکام و مسائل شرعی.
۷. رابط کاربری ساده و کاربرپسند: طراحی یک رابط کاربری بصری و آسان برای تعامل کاربران با سیستم، به گونه‌ای که حتی افراد با سطح آشنایی پایین با تکنولوژی نیز بتوانند به راحتی از آن استفاده کنند.

آستان قدس رضوی		
صفحه ۳۱ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

۸. امکانات حمایتی و آموزشی: ارائه بخش‌های آموزشی مانند راهنماها، مقالات و توضیحات مفصل برای کمک به کاربران در درک بهتر مسائل شرعی.

## ۹-۲. برنامه عملیاتی

طراحی و پیاده‌سازی یک چت بات هوشمند برای پاسخگویی به سوالات شرعی نیازمند یک برنامه عملیاتی جامع است که مراحل مختلف توسعه را به صورت دقیق ترسیم کند. این برنامه عملیاتی از زیر مراحل به این شرح تشکیل خواهد شد:

مرحله ۱: تحقیق و تحلیل نیازها

- شناسایی نیازمندی‌ها

- بررسی فنی و تکنولوژی‌های مورد نیاز

مرحله ۲: طراحی سیستم

- توسعه معماری سیستمی

- طراحی پایگاه دانش

- طراحی تعاملات کاربری (UI/UX)

مرحله ۳: پیاده‌سازی

- توسعه موتور NLP

- ایجاد پایگاه داده

- توسعه رابط کاربری

- تطبیق محتوای فقهی با مذاهب مختلف

مرحله ۴: آزمون و اعتبار سنجی

- آزمون سیستم

- بازخورد از کاربران هدف

مرحله ۵: بهینه‌سازی و راه اندازی

- بهینه‌سازی سیستم

- راه اندازی اولیه و اطلاع رسانی

- ارائه خدمات آموزش و پشتیبانی

مرحله ۶: نگهداری و بروز رسانی

- به روز رسانی‌های دوره‌ای

- پشتیبانی فنی

آستان قدس رضوی		
صفحه ۳۲ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

### ۹-۳. آموزش و توانمندسازی

انتظار می‌رود مجری اقدامات لازم برای آموزش و توانمندسازی عناصر کارفرما را در دو سطح آگاه‌سازی و آموزش عمومی (مدیران و سایر کارکنان) و آموزش عملی (کارکنان متولی) برنامه‌ریزی و در طول اجرای پروژه، به اجرا برساند.

### ۹-۴. برنامه‌ریزی و مدیریت پروژه

پیشنهاد اجرای پروژه باید متضمن ارائه روش برنامه‌ریزی، مدیریت و کنترل دقیق پروژه و همچنین سازوکارهای مشخصی برای تضمین کیفیت پروژه باشد. به‌طور مشخص، مجری باید روش پیشنهادی خود را برای مدیریت پروژه، مشتمل بر سازماندهی، روش‌ها، فرآیندهای فنی و مدیریتی و سایر موارد مرتبط در قالب استاندارد طرح مدیریت پروژه و سازماندهی، روش‌ها، فعالیت‌های کنترل کیفی، چک‌لیست‌ها و سایر موارد مرتبط در قالب استاندارد طرح تضمین کیفیت از مجموعه استانداردهای نماتن-۲ (موضوع بخشنامه شماره ۱۰۱/۱۵۹۶۹۲ مورخ ۸۴/۹/۱۳ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) تشریح نماید.

### ۹-۵. محدودیت زمانی

مدت زمان اجرای پروژه نباید از ۶ ماه تقویمی تجاوز نماید.



# بخش مالی

آستان قدس رضوی		
صفحه ۳۴ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## ۱۰. نحوه محاسبه حق الزحمه

۱. حق الزحمه مجری برای ارائه خدمات مذکور در این سند، به صورت مقطوع (fixed-price) محاسبه می‌گردد.
۲. کلیه حقوق دولتی و غیردولتی مترتب بر قرارداد به عهده مجری بوده و کارفرما از این جهت هیچگونه تعهدی نخواهد داشت.
۳. پیشنهاددهنده در تعیین و پیشنهاد قیمت (حق الزحمه قرارداد)، باید همه عوامل محسوس و نامحسوس هزینه، ریسک‌ها و مخاطرات اجرای قرارداد، حق امتیاز (لیسانس) نرم‌افزارهای مورد استفاده، تعهدات در مقابل کارکنان و ... را با توجه به نیازمندی‌های پروژه، محاسبه کرده و نهایتاً مبلغ پیشنهادی خود را بدون هیچ‌گونه قید و شرطی به صورت مقطوع و برحسب ریال اعلام نماید. آنالیز هزینه الزاماً باید با استفاده از جدول بخش ۱۳ ارائه گردد.

## ۱۱. روش پرداخت حق الزحمه

۱. پرداخت به مجری، براساس توافق انجام شده در قرارداد به صورت ۲۰ درصد مبلغ قرارداد به صورت پیش پرداخت و ۵۰٪ مبلغ قرارداد در مرحله تحویل اولیه و استقرار نسخه اولیه چت بات در مرکز پاسخگویی و پرداخت کل قرارداد پس از اتمام دوره آن و تحویل، استقرار و آموزش نهایی چت بات انجام می‌گردد.
۲. کارفرما و ناظر پروژه می‌بایست تحویل چت بات و استقرار کامل و درست آن و همچنین بازخوردهای مثبت کاربران را ارزیابی کرده و نسبت به تائید صورت وضعیت پرداخت قرارداد اقدام نمایند.

# پیوست‌ها

آستان قدس رضوی		
صفحه ۳۶ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## پیوست ۱. قالب نامه ارائه پیشنهاد

بسمه تعالی

از: شرکت ....  
به: آستان قدس رضوی  
موضوع:

- احتراماً ضمن اعلام آمادگی برای اجرای پروژه موضوع درخواست برای ارائه پیشنهاد پیوست نامه شماره ..... مورخ ..... ، از سوی شرکت ..... ثبت شده به شماره .....، و ارسال پیشنهاد فنی و مالی این شرکت به پیوست، به اطلاع می‌رساند:
۱. صاحبان امضای مجاز این شرکت، مستند به آگهی آخرین تغییرات ثبت شده در روزنامه رسمی مورخ ..... عبارتند از:
  ۲. آقای/خانم ..... با سمت ..... به عنوان نماینده تام‌الاختیار این شرکت جهت انجام مکاتبات، مذاکرات و امضای اسناد تعهدآور مرتبط با این پروژه معرفی می‌گردد.
  ۳. آقای/خانم ..... با سمت ..... به عنوان نماینده این شرکت جهت تماس با کارفرما، شرکت در جلسات پرسش و پاسخ و سایر پیگیری‌های معمول معرفی می‌گردد.
  ۴. کلیه مفاد و مطالب مندرج در سند RFP و ضوابط و الحاقیه‌های آن مطالعه شده و الزامات و شرایط مندرج در آن بدون هیچگونه شرط و ابهامی مورد پذیرش قرار گرفته است.
  ۵. شرکت با علم و اطلاع نسبت به عواقب ارائه اطلاعات نادرست، مسئولیت صحت و اصالت کلیه اطلاعات، اسناد و مدارک ارائه شده در پیشنهاد و ضوابط آن را می‌پذیرد.
  ۶. پیشنهاد ارائه شده تا تاریخ ..... اعتبار دارد.

امضای صاحبان امضای مجاز شرکت پیشنهاددهنده:

- آقای/خانم ..... با سمت ..... امضا:
- آقای/خانم ..... با سمت ..... امضا:
- ...

آستان قدس رضوی		
صفحه ۳۷ از ۳۹	تاریخ آخرین تغییرات: ۱۴۰۳/۰۷/۱۵	
درخواست برای ارائه پیشنهاد چت بات هوشمند پاسخگویی به مسائل شرعی ۳۲۰۲۰		

## پیوست ۲. فرم مشخصات پروژه‌های قبلی

(برای هر پروژه یک فرم تکمیل شود.)

	نام شرکت (پیشنهاددهنده):
	عنوان پروژه:
	کارفرما:
	شرح مختصر اهداف، مراحل و دستاوردها:
	تاریخ شروع:
	تاریخ پایان:
	مدت مطابق قرارداد اولیه (ماه):
	مدت انجام واقعی (ماه):
	مبلغ قرارداد (ریال):
	شماره تماس نماینده کارفرما:
	امکان بازدید از نتایج پروژه: <input type="radio"/> وجود دارد. <input type="radio"/> وجود ندارد.



