



فرم درخواست پروپوزال (RFP)

عنوان طرح: توسعه سامانه هوشمند CHAT BOT
کد پژوهش:
تاریخ صدور فراخوان: ابتدای آذر ماه ۱۴۰۴
مهلت ارسال پیشنهاد: پایان آذر ماه ۱۴۰۴
اطلاعات تماس با گروه پژوهشی و چگونگی ارسال پروپوزال: ارسال درخواست به ایمیل farakhanepajooohesh@gmail.com

مقدمه و زمینه

مؤسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی به منظور بهبود خدمت‌رسانی و پاسخگویی و راهنمایی پژوهشی، توسعه سامانه هوشمند CHAT BOT را در دستور کار خود قرار داده است.

اهداف

• هدف کلی

ایجاد سامانه هوشمند چت‌بات برای تسهیل تعامل میان مؤسسه و گروه‌های ذی‌نفع (پژوهشگران، کارشناسان، دانشجویان، مدیران و عموم مخاطبان)، با هدف بهبود خدمات اطلاع‌رسانی، پاسخ‌گویی، راهنمایی پژوهشی و پشتیبانی از فرآیندهای علمی و اجرایی مؤسسه.

• اهداف اختصاصی

۱. تحلیل نیازهای ارتباطی و اطلاعاتی مخاطبان داخلی و خارجی مؤسسه.
۲. طراحی جریان‌های مکالمه و بانک پرسش و پاسخ مرتبط با محورهای پژوهشی، آموزشی و خدماتی مؤسسه.
۳. توسعه چت‌بات هوشمند فارسی‌زبان با توانایی درک زبان طبیعی و اصطلاحات تخصصی حوزه رفاه و تأمین اجتماعی.
۴. استقرار چت‌بات در پورتال مؤسسه و درگاه‌های ارتباطی دیگر (سایت، پیام‌رسان‌ها، سامانه داخلی).
۵. آموزش کارشناسان مؤسسه برای نگهداری و توسعه مداوم پایگاه دانش و محتوا.

۶. پایش و بهبود مستمر عملکرد چت‌بات بر اساس شاخص‌های کیفی و کمی.

– خدمات مورد نیاز

خدمات مورد نیاز بر اساس هر فاز به شرح زیر است.

فاز ۱: شناخت و تحلیل نیاز

- برگزاری جلسات با مدیران و کارشناسان حوزه‌های پژوهش، آموزش، مالی و فناوری اطلاعات.
- شناسایی گروه‌های کاربری (پژوهشگران، کارکنان، دانشجویان، ذی‌نفعان سازمان تأمین اجتماعی، عموم مردم).
- استخراج موضوعات کلیدی سؤالات تکرارشونده و حوزه‌های اطلاعاتی پرمراجعه.
- طراحی ساختار محتوایی اولیه و نقشه گفت‌وگو. (Conversation Map)

فاز ۲: طراحی معماری فنی و مدل زبانی

- انتخاب پلتفرم مناسب با پشتیبانی فارسی
- طراحی معماری نرم‌افزاری شامل هسته گفت‌وگو، پایگاه داده، واسط کاربری و ماژول تحلیل.
- تدوین بانک دانش اولیه بر اساس مستندات مؤسسه (پژوهش‌ها، خدمات آموزشی، ساختار سازمانی، اخبار و اطلاعیه‌ها).
- توسعه الگوریتم‌های پاسخ‌گویی و درک نیت کاربر. (Intent Recognition)

فاز ۳: توسعه و پیاده‌سازی

- پیاده‌سازی نمونه اولیه چت‌بات و برقراری ارتباط با پایگاه‌های داده داخلی.
- طراحی رابط کاربری برای وب‌سایت مؤسسه (و در صورت نیاز، نسخه تلگرام یا واتساپ).
- تست داخلی و بهینه‌سازی پاسخ‌ها با بازخورد کارشناسان مؤسسه.

فاز ۴: استقرار و راه‌اندازی

- نصب و راه‌اندازی چت‌بات در محیط عملیاتی مؤسسه.
- اتصال به سامانه‌های داخلی در صورت نیاز (مثلاً مدیریت پژوهش‌ها یا بانک اطلاعات پژوهشگران).
- راه‌اندازی داشبورد مدیریتی برای پایش عملکرد و تحلیل داده‌های تعامل کاربران.
- اجرای دوره پایلوت برای ارزیابی اثربخشی سامانه.

فاز ۵: آموزش، پشتیبانی و انتقال دانش

- آموزش کارشناسان فناوری اطلاعات و روابط عمومی مؤسسه جهت به‌روزرسانی محتوای چت‌بات.
- تدوین راهنمای کاربری و مستندات فنی.
- ارائه خدمات پشتیبانی فنی و محتوایی در بازه زمانی مشخص (مثلاً شش‌ماهه).

دامنه طرح

- الزامات فنی

الزامات فنی و محتوایی به شرح زیر است.

ردیف	نوع الزام	شرح الزام	مسئول
۱	فنی	پشتیبانی از زبان فارسی و درک طبیعی مکالمات با قابلیت NLP فارسی.	فناوری اطلاعات
۲	فنی	امکان اتصال به سامانه‌های داخلی مؤسسه (پژوهش‌ها، آموزش، نشریات و...)	فناوری اطلاعات
۳	فنی	داشبورد مدیریتی برای پایش عملکرد و گزارش‌گیری.	فناوری اطلاعات
۴	محتوایی	ایجاد پایگاه دانش ساخت‌یافته شامل پرسش و پاسخ‌ها و اطلاعات پژوهشی.	واحد پژوهش
۵	محتوایی	طراحی لحن رسمی و سازمانی در پاسخ‌ها.	روابط عمومی
۶	محتوایی	امکان ویرایش و به‌روزرسانی محتوا توسط کارشناسان مؤسسه.	پژوهش / روابط عمومی
۷	امنیتی	رعایت سیاست‌های امنیت اطلاعات مؤسسه و عدم ذخیره اطلاعات غیرضروری کاربران.	فناوری اطلاعات
۸	امنیتی	رمزگذاری داده‌ها و کنترل دسترسی کاربران مدیریتی.	فناوری اطلاعات
۹	مدیریتی	تشکیل کارگروه مشترک طراحی و نظارت بر پروژه.	مدیریت مؤسسه
۱۰	مدیریتی	مستندسازی فرآیند طراحی، تست و استقرار.	فناوری اطلاعات
۱۱	مدیریتی	آموزش کارشناسان مؤسسه برای نگهداری و توسعه چت‌بات.	منابع انسانی / فناوری اطلاعات
۱۲	عملکردی	پایش مستمر شاخص‌هایی مانند دقت پاسخ، نرخ تعامل موفق و رضایت کاربران.	فناوری اطلاعات / روابط عمومی

- شاخص‌های ارزیابی عملکرد

- نرخ دقت پاسخ‌ها (Answer Accuracy)
- میانگین زمان پاسخ‌گویی
- میزان رضایت کاربران از تعامل با چت‌بات
- تعداد جلسات مکالمه موفق
- درصد به‌روزرسانی‌های انجام‌شده توسط کارشناسان مؤسسه



موسسه عالی پژوهش در اقتصاد سلامت

- مزایای مورد انتظار برای مؤسسه

- تسريع در پاسخ‌گویی به سؤالات پژوهشگران و مخاطبان.
- کاهش حجم تماس‌ها و مکاتبات تکراری.
- ارتقای تصویر فناوریانه و هوشمند مؤسسه.
- افزایش رضایت کاربران داخلی و بیرونی.
- تسهیل دسترسی به اطلاعات پژوهشی، آموزشی و خدماتی.

- خروجی‌های مورد انتظار

۱. چت‌بات هوشمند فعال بر روی پورتال مؤسسه با قابلیت پاسخ‌گویی فارسی.
۲. بانک دانش ساخت‌یافته شامل موضوعات پژوهشی، آموزشی و اطلاع‌رسانی.
۳. مستندات فنی و دستورالعمل کاربری.
۴. داشبورد مدیریتی برای پایش و تحلیل رفتار کاربران.
۵. گزارش‌نهایی شامل ارزیابی عملکرد، پیشنهادات بهبود و نقشه توسعه آینده.

- زمان‌بندی

یک ماه از زمان عقد قرارداد

بودجه‌بندی و قوانین

- سقف بودجه طرح

۷,۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال معادل هفتصد و پنجاه میلیون تومان

- نحوه پرداخت مؤسسه به مجری (تعداد فاز)

بر اساس فاز بندی ارائه شده در پروپوزال و پس از تایید ناظر علمی و ناظر سازمانی طرح

تعهدات قانونی مجری

- الزامات قانونی

- (مفاصا حساب بیمه‌ای و مالیاتی)؛
- حسن انجام کار؛
- افشای تعارض منافع.



پیوست‌ها

- فرم پروپوزال
- فرم تنظیم نامه به موسسه
- نرخنامه موسسه
- اطلاعات مورد درخواست: شامل (رزومه درخواست دهنده اصلی و همکاران)