# Техническое задание (ТЗ)

на предоставление услуг курьерской доставки банковских карт клиентам

АКБ "Kapitalbank"

## 1. Общая информация

АКБ "Kapitalbank" реализует проект по заказу банковских карт через дистанционные каналы обслуживания. В рамках проекта карты выпускаются централизованно и передаются клиентам посредством курьерской доставки. В связи с этим банк объявляет конкурс на отбор курьерской службы, способной обеспечить полный цикл логистики: от приема запакованных карт до передачи их конечному клиенту с фиксацией и подтверждением вручения.

## 2. Предмет Конкурса

Оказание курьерских услуг по доставке банковских карт от эмиссионного центра (г. Ташкент, Tashkent City до клиентов АКБ "Kapitalbank" по всей территории Республики Узбекистан и за рубежом)

## 3. Требования к Участнику

Участник должен иметь поставленный бизнес по курьерской доставке товаров, с собственным ИТ-решением (мобильное приложение или веб), позволяющим давать заказы, отслеживать статусы доставки товара.

3.1. Нужно четкое понимание стоимости услуг:

- Тарифы по регионам Узбекистана (Ташкент, области, труднодоступные районы)

- Варианты сроков доставки: стандарт (1–3 дня), ускоренная (в течение дня), эконом (3+ дней)

- Наличие/отсутствие НДС в цене

- Возможность использования ПВЗ (пунктов выдачи заказов)

- Указание стоимости дополнительных услуг (повторная доставка, хранение, возврат и др.)

3.2. ИТ-интеграция:

- Наличие интеграции через API (описание форматов, документация, SLA по обновлению статусов) либо через iFRAME

- Возможность передачи следующих данных: ID заявки, адрес доставки, контактные данные клиента, фото - отчет вручения, геолокация и статус

- Возможность загрузки фото клиента с картой и документом через мобильное приложение курьера

3.3. Условия логистики:

- Возможность упаковки / необходимость упаковки со стороны банка

- Хранение не выданных карт до 30 дней

- Возможность возврата карт с фиксацией причины и соблюдением конфиденциальности

- Подписание актов при приеме и передаче карт (по шаблону банка)

- Контроль целостности и учета количества карт (по заявкам)

3.4. География покрытия:

- Полный перечень регионов доставки

- Ограничения по зоне покрытия (в удаленные населенные пункты, пустыни, степи и т.п.)

- График забора карт из эмиссионного центра и расписание доставки

3.5. Функционал отслеживания:

- Возможность отображения текущей локации курьера клиенту (реальное время)

- Наличие интерфейса или мобильного приложения с отслеживанием маршрута

- Подтверждение вручения через OTP или внутреннюю форму

## 4. Прочие требования

- Соблюдение конфиденциальности персональных данных клиентов

- Подтвержденный опыт в логистике банковских/ценных отправлений

- Наличие обученных и аттестованных сотрудников

- Готовность к проведению пилотного теста