



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

FAQ - Português/English - 9 de julho de 2020

- 1. Are you considering one or several bus operators?
Vocês estão considerando quantas operadoras?**

Resposta:

- The city is currently procuring two bus operators, which will operate in two separated regions. See more information about the public procurement for bus operators here (in Portuguese): <https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/mobilidade-urbana/novo-transporte-publico/downloads/>
- Duas operadoras vão ser contratadas separadas por região. Veja a documentação da Concorrência Pública Internacional n. 007/SGAF/2020 (<https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/mobilidade-urbana/novo-transporte-publico/downloads/>)

- 2. The bus operator will also operate platform 4?
O operador será responsável por operar também a plataforma 4?**

Resposta:

- No. The demand responsive transport (DRT) system and the bus operation will be separated into two different public procurements to be given to different operations. The DRT operator and the bus operator will have to work together and have integrated systems to make the transport service work properly.
- A plataforma de bus on demand estará separada da operação. A empresa que ganhar o futuro edital da plataforma terá que integrar a tecnologia com os operadores de ônibus, de modo a garantir que o sistema funcione propriamente.

- 3. Are you planning to have a ticket system? Will there be a physical structure to recharge the ticket, for the ones that do not have access to credit cards?
Vocês planejam ter um sistema de pagamento por ticket? Existirá uma estrutura física para permitir a recarregar os bilhetes para aqueles que não têm acesso à cartão de crédito?**

Resposta:

- There is already a smart card system working in the city, but it is now operated by the bus operators. The idea is that it will become part of the clearing house system in this new model. The company responsible for the clearing house will have to provide a way for people to recharge it.
- Já existe um sistema de pagamento por bilhete funcionando na cidade hoje, mas hoje ele é gerido pelas operadoras. A ideia é que isso faça parte da clearing house nesse novo modelo. A empresa que ficar responsável pela plataforma 1 terá que providenciar um meio para permitir a população recarregar o bilhete.

- 4. Are there different types of tickets in São José dos Campos (like day/month passes? free integration?)
Existem diferentes tipos de bilhetes em São José dos Campos? (bilhete diário, mensal, integração gratuita)**

Resposta:



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

- A person can change buses 4 times within 2 hours.
- Um usuário pode, com o bilhete, utilizar até 4 ônibus em um intervalo de 2 horas.

5. Who will distribute bus operators' payments?

Quem irá distribuir o pagamento para as empresas operadoras?

Resposta:

- Platform 1's operator. Platform 1 will receive funds from payment processors and distribute these funds to bus operators.
- O operador da plataforma 1. A plataforma 1 irá receber os recursos do processador de pagamentos e distribuirá os valores entre os operadores.

6. How do you intend to organize and group the contributions that will be sent? Wouldn't it be interesting to create specific chapters for this? (How do you intend to exam and group the proposals?) How will the comparison between proposals be done?

Como vocês pretendem organizar e agrupar as contribuições que receberam? Não seria interessante agrupá-las? Como será feita a comparação e avaliação das propostas?

Resposta:

- We will use proposals as inputs in our market research to design a future public tender and/or public procurements for platforms' operations. If you are sending proposals for more than one platform, we prefer to receive each of them separately. Since it is not a call for proposals for a public procurement, but a call for proposals in the form of a manifestation of interest, we will examine how proposals suit to platforms' functions and will give feedback to companies about our examination. We will not judge the merit of proposals in terms of assessing which one is the best to operate, since proposals may be incomparable and this call will not result in a public procurement. Instead, we will use proposals to search for market options and the costs of adapting them to the platforms. The city will publish a report about proposals' suitability to platforms in the aggregate, without mentioning any company in particular. We will not disclose proposals' content to the public directly.
- A prefeitura vai utilizar as propostas como insumo de pesquisa de mercado para basear as licitações e/ou contratações necessárias para operação das plataformas. Se sua empresa pretende enviar propostas que contemplem mais de uma plataforma, seria importante para a prefeitura ver os custos de cada plataforma separadamente. Como estamos num chamamento público de propostas que representam uma manifestação de interesse, não estando ainda num processo de licitação, nós não vamos julgar as propostas, cabendo apenas o exame de como elas se adequam às funções que propomos para as plataformas. Estamos procurando, principalmente, opções de mercado e compreender como adaptá-las às funções das plataformas. A prefeitura vai publicar um relatório sobre os resultados desse chamamento, sem identificar nenhuma empresa. Nós não vamos divulgar ao público geral o conteúdo das propostas de forma desagregada.

7. In this phase we are not facing any criteria, correct? You are just collecting information.

Nessa etapa não estamos submetidos a qualquer critério, correto? Vocês estão apenas coletando informações.

Resposta:



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

- Yes, we will not have a judgement of proposals now, but we will analyze how they fit our necessities. Some may be more suitable, but not necessarily better. A budget is important for us to see if we can afford it.
- Sim, não faremos um julgamento de propostas agora, vamos apenas analisar como as propostas respondem às nossas necessidades. Algumas talvez sejam mais adequadas, mas não necessariamente melhores. Um orçamento é importante para sabermos se conseguimos arcar com essa despesa ou não.

8. Now can we present just an estimated price? Can be a range of the price? Is it mandatory to present it?

Nessa fase podemos apresentar apenas um preço estimado ou dar um intervalo de preço? É obrigatório apresentar o preço?

Resposta:

- Sending a budget is not mandatory, but maybe we will not consider your proposal without it, because we cannot evaluate if we can afford it or not.
- Não é obrigatório, mas talvez não possamos considerar sua proposta sem um orçamento, dado que não conseguiremos aferir se conseguiremos pagar ou não pelo seu serviço.

9. For the on demand service with flexible fare, does it need to be also integrated with city transportation cards (like bilhete unico)?

Sobre a tarifa flexível do bus on demand, ela precisa estar integrada ao sistema de pagamento?

Resposta:

- Yes, on demand bus services with flexible fares must be financially and operationally integrated to the system.
- Sim, os serviços sob demanda de tarifa flexível precisam estar completamente integrados, do ponto de vista operacional e financeiro.

10. For the on demand service with fixed fare, the payment will always be done using a physical validator, or the system should allow users to pay it “virtually” inside the app?

Para o sistema sob demanda com tarifa fixa, o pagamento sempre será feito usando um validador físico, ou o sistema deve permitir aos usuários pagar "virtualmente" dentro do aplicativo?

Resposta:

- The system should allow users to pay virtually inside the app.
- O sistema deve permitir aos usuários o pagamento via aplicativo.

11. The app that will be provided to the population for them to book on demand rides should be provided by the on-demand platform (4) or by the MaaS platform (5)? In the beginning there will be some apps that may overlap, but in the future the idea is to have only one app?

O aplicativo que permitirá a população agendar as corridas sob demanda deve ser provido pela plataforma 4 ou pela 5? No início a expectativa é de que possam existir aplicativos que se sobreponham, mas que no futuro estarão integrados em apenas um aplicativo?

Resposta:



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

- If we succeed in implementing a MaaS system in the city in the long run the citizens will have the possibility to book all services in just one app. For this purpose, we may have multiple apps competing and these apps will integrate multiple modes (like google maps' function to order a Uber ride combined with a bus route). Even in this scenario with multiple apps, each app must integrate all modes and make it possible for citizens to choose only one app to access the city's MaaS system.
- No momento que tivermos um sistema de Maas implementado a ideia é que o usuário possa utilizar um aplicativo para usar todos os serviços disponíveis na cidade, mas isso não quer dizer que haverá apenas um aplicativo. A expectativa é que existam vários aplicativos competindo, mas que para o usuário só precise ter um para ter acesso a todos os serviços (igual hoje o google maps, que em muitas cidades permite chamar uber ou 99 e mostra como combinar esses serviços com as rotas de transporte público).

12. I would like to ask about intellectual property within the open architecture context. who will own the IP?

Gostaria de perguntar sobre a propriedade intelectual em um contexto de abertura de sistemas. De quem é a propriedade intelectual?

Resposta:

- We do prefer open-source technologies and intend to provide to the public open access transport data (in compliance with privacy best practices). To the best of our knowledge of Brazilian laws, IP rights will belong to private operators in a public procurement relative to the platforms.
- A prefeitura de fato prefere trabalhar com tecnologias de código aberto e pretende abrir os dados de transporte para o público geral (de acordo com as boas práticas de privacidade). De todo modo, de acordo com a interpretação que temos das leis brasileiras para o caso, a propriedade intelectual empregada na exploração das plataformas num contrato público seria da empresa prestadora.

13. Can you explain a little bit more about the API as a service platform model?

Vocês poderiam explicar um pouco mais sobre o API como um modelo de plataforma de serviço?

- In the API as a service model a person can order different modes in a single app. The ideia is to integrate different services available in different apps into a single app.
- O modelo de API como serviço consiste em possibilitar a solicitação de viagens envolvendo a integração de serviços disponíveis em aplicativos diferentes através de um único aplicativo que integra os outros.

14. Can you talk more about the incentive programs you would like to see built into the MaaS platform?^{SEP}

Você poderia detalhar melhor o programa de incentivos que gostaria de ver presente na plataforma do Maas?

Resposta:

- Modes that generate negative externalities to society will have to pay an extra charge, while mode that generates positive externalities can be subsidized. São José dos Campos already charges e-hailing companies.
- Modos de transporte que geram externalidades negativas para a sociedade devem pagar mais taxas enquanto meios que geram externalidades positivas podem ser subsidiados. São José dos campos já cobra taxas de empresas de e-hailing, por exemplo.



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

15. You said in previous documents that 3% of the fares (16M R\$) will be reserved to the platforms. Does this concern the 5 platforms or just On-Demand Platform? Will there be further funds available for the platforms? Also, is the setup of the solution included in this amount?

Em documentos passados foi mencionado que 3% da tarifa (16 milhões de reais) seriam reservados para financiamento das plataformas. Esse valor é para uma única plataforma ou só para a sob-demanda? Existirão recursos adicionais para financiar as plataformas? Ainda, o desenvolvimento da solução já consta desses recursos?

Resposta:

- This 3% share of revenues is part of the funds that are already guaranteed for the 5 platforms. The city may add money to funds to this amount for the development purposes.
- Esses 3% são a porcentagem já garantida para o financiamento conjunto das 5 plataformas, existindo eventual possibilidade de recursos complementares. Talvez algum financiamento adicional possa ser dado para o desenvolvimento das plataformas.

16. You said that the City Hall would be the Platform Manager, but have I heard that this may change and may be necessary the presence of a Technology Operator, is it true? for all Platform? for each one?

Você mencionou que a Prefeitura seria o gestor das plataformas, mas escutei que isso talvez mudasse e que seria necessária a presença de um gestor da tecnologia, isso é verdade? Para todas as plataformas? ou para quais?

Resposta:

- We may have only one company or five, it will depend on our assessment of the proposals. The city hall will just manage and monitor the procurements for platforms' operations. In regard to platform 2, the company which gets the procurement will be responsible for developing, testing and training the city's public servants to operate it. The company in charge of platform 2 must also provide appropriate data storage capacity.
- Talvez tenhamos apenas uma empresa, ou 5, isso irá depender das propostas que recebamos. A prefeitura ficará encarregada de gerir os contratos e fiscalizar seu cumprimento. Em relação à plataforma 2, a empresa que vencer a futura concorrência será responsável pelo desenvolvimento, teste e treinamento para sua operação, tendo ainda que garantir armazenamento dos dados apropriado.

17. Would you please confirm the due date to deliver the RFI response?

Você pode confirmar a data limite para envio das contribuições?

Resposta:

- July 17th, 2020.
- 17 de julho de 2020.

18. What kind of feedback will you give to the companies about their proposals?

Que tipo de feedback vocês darão as empresas sobre suas propostas?

Resposta:

- We expect to be able to understand how your solutions fit São José dos Campos' demand and also how much it would cost to develop and adapt your solution to our local context.



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

- Esperamos receber soluções que atendam a demanda da prefeitura para as plataformas e precisamos ver também quanto custaria para desenvolver e adaptar a solução para a realidade de São José dos Campos.

19. Can we ask what the budget is? You want to see the options, the capabilities that are available and then select the ideas, so the price is secondary?

Podemos perguntar qual o orçamento? Vocês querem receber opções para então selecionar as melhores ideias, então podemos pensar que o preço é secundário?

Resposta:

- The city's budget to cover platforms' costs is not yet definitive, but we know there is a limit for how much we can afford. If you cannot price the solutions and just give the capabilities, you may not be invited to continue in this call's next phase. So, please give a range price as you can because we need a tentative budget to make a public procurement possible.
- Ainda não temos um orçamento fechado, mas sabemos que a prefeitura tem um limite. Se uma proposta não tiver orçamento, apenas as funcionalidades, talvez não consigamos incluí-la nas próximas fases do processo. Por isso, tentem dar pelo menos uma estimativa dos custos do que forem apresentar como solução, pois essas estimativas são essenciais para a modelagem de uma contratação pública.

20. the proposal is just to be sent by email?

A proposta só precisa ser enviada por email?

Resposta:

- Yes. We will confirm receipt of proposals and, after our evaluation, we will send our feedback. We will book private sessions to discuss proposals which we find suitable to the platforms. You can send the proposals to these emails: transp@sjc.sp.gob.br and/or pmitecnologia@sjc.sp.gov.br.
- Sim. Nós enviaremos um email de confirmação, atestando recebimento, e também daremos feedbacks após nossa avaliação. Também agendaremos reuniões individuais para falar sobre as propostas que avaliarmos como adequadas para a demanda da prefeitura. As propostas podem ser enviadas para os seguintes emails: transp@sjc.sp.gob.br and/ou pmitecnologia@sjc.sp.gov.br.

Platform 1:

21. How is the financial settlement solution planned? Do we have to make an agreement with banks, credit/debit cards, applications or telephone operators?

Como está planejada a questão de liquidação financeira? Teremos que fazer acordo com bancos, cartões de crédito/débito, aplicativos ou operadoras telefônicas?

Resposta:

- You will need to outsource a trustee bank account with a bank to be able to operate as a clearinghouse. You will also need to make agreements with payment-processing companies previously approved by the city (in the conditions set by the city) to operate the payments for bus rides, which will include closed and open-loop payment options.
- Você precisará terceirizar com um banco uma conta de trustee para conseguir operar como uma clearinghouse. Você também precisará realizar acordos com empresas de processamento de pagamentos que sejam aprovadas previamente pela cidade (nas condições definidas pela cidade) para operar os pagamentos das viagens de ônibus, o que incluirá opções de pagamento em circuito fechado e aberto.



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Platform 2:

What type of reports are needed? Can you provide an exact list of the data you require to manage the system?

Que tipos de relatórios são necessários? Você pode fornecer uma lista exata dos dados necessários para que o sistema seja gerido?

Resposta:

- The exact types of reports will be provided later with a full specification of the platform but it will include all sorts of operational performance data such as trip travel times, average speeds, transported passengers, number of trips performed, among others, with the smallest possible granularity.
- Os tipos exatos de relatórios serão fornecidos posteriormente, conjuntamente à especificação detalhada da plataforma, mas incluirão todos os tipos de dados de desempenho operacional como tempo de viagem, velocidade média, velocidade de transporte, passageiros transportados, número de viagens realizado, entre outros, com o menor nível de granularidade que for possível.

Platform 3:

What type of information should be provided to users?

Que tipo de informação deve ser fornecida aos usuários?

Resposta:

- The system should provide users with every information required to improve their experience using public transportation. Information such as estimated time of arrival, disruptions, service changes, new rules or procedures, among others should be considered.
- O sistema deve fornecer aos usuários toda informação necessária para melhorar sua experiência enquanto usuários do transporte público. Informações como hora prevista de chegada, interrupções, alterações no serviço, novas regras e procedimentos, entre outros devem ser consideradas.

Our tech provides a channel of communication with users via a support center. Would we need to directly hire the customer service representatives? Is this a service we need to budget for, or would government personnel man this task?

Nossa tecnologia fornece um canal de comunicação com os usuários a partir de um centro de suporte. Precisamos contratar diretamente os representantes de atendimento ao cliente? É um serviço que precisamos orçar ou a equipe da prefeitura cuidará dessa tarefa?

Resposta:

- You will need to provide (or outsource) the customer services, so please include these in your budget if possible.
- Você precisará prover (ou terceirizar) os serviços ao cliente, então inclua-os em seu orçamento, se possível.

Platform 4:

Does maintenance have to meet a response time or how is it planned? Maintenance is routine, periodic, corrective or both?

A manutenção precisa atender a um tempo de resposta específico, ou como isso foi planejado? A manutenção será rotineira, periódica, corretiva ou ambas?

Resposta:

- Platforms' maintenance should be both routine and periodic.



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

- A manutenção da plataforma deverá ser rotineira e periódica.

What is the payment method for maintenance? For example: Contract at a fixed amount, by availability, by demand or otherwise?

Qual será o modo de pagamento para a manutenção? Por exemplo: Contrato por valor fixo, por disponibilidade, por demanda ou outro?

Resposta:

-Our sole guideline in regard to the payment method for platforms is that we would like to make monthly payments. You can budget different options of payment methods which have served your company or the payment method that best suits you.

- Nossa única diretriz com relação a forma de remuneração das plataformas é que gostaríamos de fazer pagamentos mensais. Você pode orçar diferentes opções de forma de remuneração que serviram à empresa ou a forma de remuneração mais adequada para sua realidade.

What kind of tickets do you want/need?

Que tipo de tickets vocês esperam/precisam?

Resposta:

-In February 2021, we will start only our "fixed priced" on-demand bus service. With time, the city will decide when to approve the offer of on-demand services at flexible prices.

- Em fevereiro de 2021, começaremos apenas com o modelo de serviço sob demanda tarifa fixa. Com o tempo, a prefeitura vai decidir quando vai aprovar a oferta do serviço sob demanda com tarifa flexível.

Platform 5:

Which protocols must be followed?

Quais protocolos precisam ser seguidos?

Resposta:

-As the system must integrate current and future transport modes, it is impossible to define at the present moment the protocols that must be supported. However, transport operators will be required to provide open protocols for integration whenever possible.

- Como o sistema deve integrar os modos de transporte atuais e futuros é impossível definir agora os protocolos que devem ser suportados. Todavia, os operadores deverão fornecer protocolos abertos para integração sempre que possível.

What is the transactional volume of information being thought about? For example: should it be in real time?

Qual o volume de transação de informações que vocês estão pensando? Por exemplo: deve ser em tempo real?

Resposta:

-We expect transactions to be available in real time whenever possible. The transactional volume can be estimated based on the number of citizens in São José dos Campos and on the number of public transit users (both are publicly available here: <https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/portal-da-transparencia/dados-do-transporte-coletivo/dados-operacionais/>).

-Esperamos que as transações sejam feitas em tempo real sempre que possível. O volume de transação pode ser estimado baseado no número de cidadãos de São José dos Campos e o número de usuários do transporte público, ambos publicizados aqui: <https://www.sjc.sp.gov.br/servicos/governanca/portal-da-transparencia/dados-do-transporte-coletivo/dados-operacionais/>.

How many systems are we talking about?



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Sobre quantos sistemas estamos falando?

Resposta:

-If we were to launch a MaaS system today in the city, we would have 3 systems able to integrate: Uber (e-hailing), 99 Taxi (e-hailing), and the city's Parking Meter service. Other modes present in the city would have to upgrade technologically in terms of payment options and offering on-demand services to join Platform 5.

-Se fossemos lançar o sistema de MaaS na cidade hoje teríamos 3 sistemas para integrar: Uber (e-hailing), 99 Taxi (e-hailing), e o serviço de parquímetro da cidade. Outros serviços presentes na cidade precisariam se atualizar tecnologicamente em termos de meios de pagamento e teriam que ofertar no modelo sob demanda para que pudessem integrar a plataforma 5.

What are the basic requirements of a proposal? For example: Experience, financial capacity, legal documentation, must he have a local representative, what documents must a foreign company present, must the SPE be established?

Quais são os requisitos básicos para a proposta? Por exemplo: Experiência, capacidade financeira, documentação legal, ele deve ter um representante local, quais documentos uma empresa estrangeira deve apresentar, a SPE deve ser estabelecida?

Resposta:

-There is no requirement for submitting a proposal in this call. Nevertheless, we kindly ask you to indicate in what conditions you believe you could operate in São José dos Campos. Please say, for example, if you are a foreign company not yet settled in Brazil and believe you would need a local partner to operate in São José dos Campos.

-Não existem requisitos para enviar uma proposta nesta chamada. Entretanto, solicitamos que você indique em que condições você acredita que poderia operar em São José dos Campos. Por favor, diga, por exemplo, se você é uma empresa estrangeira ainda não estabelecida no Brasil e se acredita que precisaria de um parceiro local para operar em São José dos Campos.

What are the guarantees that must be presented and what type?

Quais são as garantias de devem ser apresentadas e de que tipo?

Resposta:

-There is no need to present a guarantee for submitting a proposal in this call. The city may ask for a guarantee in the future, as a requirement for the public procurement.

-Não existe necessidade de apresentar garantias para submeter a proposta nesta chamada. A cidade pode eventualmente pedir uma garantia no futuro, como requisito para a contratação.

Would you be evaluating models for commission on sales vs a fixed rate?

Vocês avaliarão modelos de comissão sobre vendas versus uma taxa fixa?

Resposta:

-The city tends to prefer paying for services at fixed rates but in public procurements for certain services (like payment-processing services) commission on sales may be possible/apply.

- A prefeitura tende a preferir pagar pelos serviços com uma taxa fixa, mas em contratos públicos para determinados serviços (como o serviço de processamento de pagamentos) é possível aplicar comissão.

Do you need our platform to connect to other established systems (eg accounting)? If yes, which ones?

Vocês precisam que nossa plataforma se conecte com outros sistemas já estabelecidos (ex: contabilidade)? Se sim, quais?

Resposta:

-The clearinghouse in platform 1 must connect to multiple payment processors.

- A clearinghouse da plataforma 1 precisa se conectar a vários processadores de pagamento.



**PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Do you need local support from the platform operator? If, yes, what type (technical, operations, support)?

Vocês precisam de suporte local do prestador de serviço da plataforma? Se, sim, de que tipo (técnico, operacional, suporte)?

Resposta:

-Except for platform 2, service providers for other platforms will ideally operate the platform and provide technical support to the city's public servants involved in operations. In platform 2, the city will need a technology provider and technical support but the city hopes that its public servants can operate the platform.
- Exceto para a plataforma 2, idealmente será o provedor da plataforma que a operará e fornecerá o suporte técnico aos servidores públicos da cidade envolvidos nas operações. Na plataforma 2, a cidade precisará de um provedor da tecnologia e suporte técnico, mas a cidade espera que seus funcionários possam operar a plataforma.

Do you need a call center? Would you need us to directly operate it?

Vocês precisam de um call center? Será necessário que nós o operemos diretamente?

Resposta:

-Yes, we need a call center for platforms 3, 4 and 5 and you would need to operate it directly or outsource it.
- Sim precisaremos de um call center para as plataformas 3, 4 e 5 e a empresa precisará operá-lo diretamente ou terceirizar.

Will you build an operations team or we have to consider one ourselves?

Vocês criarão uma equipe de operações ou temos que considerar uma?

Resposta:

-The city will have an operations team for platform 2 but will need your operations team for other platforms.
- A cidade terá uma equipe de operações para a plataforma 2 mas precisamos de uma equipe de operações da empresa para as demais plataformas.

Will you build a local user support team? Or we have to consider it ourselves?

Vocês criarão uma equipe de suporte ao usuário? Ou temos que considerar isso nós mesmos?

Resposta:

-We would need you to provide a local user support team.
- Precisaremos que a empresa forneça uma equipe de suporte ao usuário local.