**Bilaga – Uppdragsbeskrivning**

**Scen- & Evenemangssäkerhet samt Produktionsservice**

**Dnr 21-0190**

# **Övergripande beskrivning av behov**

Liseberg AB utgörs av en nöjespark, Lisebergsparken och boendeanläggningarna Hotell Liseberg Heden, Lisebergsbyn samt Askims Camping. Befintliga boendeanläggningar omfattas ej av denna upphandling.

Verksamheten kommer under avtalsperioden att utökas med ett tematiserat hotell (Liseberg Grand Curiosa Hotel; 2023) samt en vattenpark (Oceana; 2024).

Liseberg erbjuder idag sina gäster ett varierat och brett musik- och underhållningsutbud på ett flertal fasta samt tillfälliga scener.

Sommarsäsongen sträcker sig från slutet av april till början av oktober. Under denna period arrangeras, under ett normalår som inte präglas av Covid-19, totalt ca 90-100 framträdanden av varierad karaktär. Publiksiffrorna rör sig mellan ett par hundra åhörare till +20.000 personer.

På Lisebergs utomhusscen ***Stora Scenen*** (kapacitetstak 15.000) samsas rock, pop, schlager, jazz eller klassiska toner och här har många av Sveriges bästa artister stått. Här har också storheter som Sammy Davis J:r och The Rolling Stones, Patty Smith & Her Band, Snoop Dogg Aka Snoop Lion uppträtt.

TV4 sänder det mycket populära programmet ”Lotta på Liseberg” live från Lisebergs Stora Scen under åtta (8) måndagar i juni till augusti. Även detta event drar stor publik.

På ***Lilla Scenen/Polketten*** (kapacitetstak 3.000) – den lite mindre och gemytligare täckta utomhusscenen belägen i Lisebergs hamnområde – är den musikaliska bredden total. Här finns något för varje musiksmak. Som gäst kan man njuta av punk, progg, pop, country, akustiskt, schlager och jazz. Lilla Scenen utgör även skådeplats för danskvällar och familjeföreställningar.

Ytterligare behov kan tillkomma såsom mindre tillfälliga produktioner på tillfälliga scener.

# **Omfattning och avgränsningar**

Liseberg efterfrågar anbud på tjänster för scen- & Evenemangssäkerhet samt produktionsservice och tillhörande tjänster utifrån förutsättningarna och kraven i detta förfrågningsunderlag.

Ett av Liseberg viktigaste mål för sin underhållningsverksamhet är, förutom att erbjuda ett intressant och varierat utbud som håller hög kvalitet och stor mångfald, att säkra upplevelsen för vår publik och våra produktioner, såväl egna som gästande.

Det är av yttersta vikt att ha en fungerande säkerhet och att hålla en mycket hög servicenivå och kvalitet på hela upplevelsen. Detta omfattar såväl publikens upplevelse av Liseberg som event- och konsertarrangör som artistens upplevelse av Liseberg som evenemangsproducent.

Liseberg efterfrågar en helhetslösning för scen- & evenemangssäkerhet och produktionsservice. Arbetet utförs på uppdrag av Funktion Säsonger & Event och samordnas med Lisebergs Säkerhetsavdelning som ansvarar för ordningsvakter och parkvärdar.

I helhetslösningen ingår att Leverantören tar ett helhetsansvar för hela servicedelen i produktionen inklusive för- och efterproduktion vilket inkluderar att Leverantören ensam ansvarar för att sköta direktkontakten med gästande produktion. Detta sker genom att nyttja Lisebergs digitala tjänst Jetty (Liseberg tillhandahåller personliga inlogg samt användarlicenser) samt kontakter via mail och telefon.

För denna del av tjänsten krävs att Leverantören skriver under ett Sekretessavtal, se separat bilaga.

Bemanningen av ett evenemang avgörs alltid av Liseberg i samråd med Leverantören. Genomgång av separat uppdrag görs på plats några dagar innan genomförandet samt i direkt anslutning till uppdraget. På motsvarande sätt följs respektive uppdrag upp i efterhand för att dra lärdomar inför kommande uppdrag. Leverantören ska vara beredd att utan tillkommande kostnad delta i sådana möten. Se även nedan, punkt 7 ”Mötesstruktur”

Följande information ska endast ses som vägledande och utgör inget åtagande från Liseberg. Behovet kan komma att ändras under avtalsperioden.

Behovet av scen- och evenemangssäkerhet och produktionsservice fördelar sig för säsongen 2022 på de olika scenerna enligt följande (prognos):

* Ca 25 konsertdagar på Stora Scenen av varierad karaktär (inkluderar ”Lotta på Liseberg”)
* Ca 20 konsertdagar på Lilla Scenen i mindre omfattning (2-5 värdar/security per tillfälle)
* Ca 5 minifestivaler (flerdagars) på Lilla Scenen
* Ett fåtal danskvällar på Lilla Scenen
* Ca 10 nätter med bevakning av teknik

*Avgränsning:* Lisebergsteatern och Rondo omfattas inte av denna upphandling.

# **Roller & Arbetsuppgifter**

Nedan listas huvudsakliga roller/arbetsuppgifter inom respektive ansvarsområde:

**Scen- och evenemangssäkerhet**

Scen- & evenemangssäkerhet syftar till att säkerställa en säker och trygg konsertupplevelse för publiken och omfattar det säkerhetsarbete som utförs bakom eller framför scenen.

Liseberg har identifierat följande roller och arbetsuppgifter:

* Security Manager\* – arbetsledning av samtliga arbetsuppgifter Scen- och Evenemangssäkerhet
* Security/dike – säkerställa en lugn och trygg miljö för publik och artist
* Security/backstage, loger, inlast – bevakning samt hantering backstage entré, följa direktiv från gästande produktioner angående gästlistor, backstagepass m.m.
* Erfaren sjuksköterska – ska på plats kunna utföra första hjälpen samt göra snabba och så säkra bedömningar som möjligt utifrån svåra förutsättningar; lägst utbildningsnivå sjuksköterska med dokumenterad erfarenhet av somatisk akutverksamhet
* Nattvakt teknik/fordon m.m.
* Värd Rullstolsramp – hantering av rullstolsramper, rörelsehindrade och ledsagare
* Värd Publik – hänvisning och information om evenemanget samt ingå i publiken för att snabbt rycka in om något händer, hantering autografskrivning köfållor
* Humppersonal – inlast/utlast samt byggnation av scen, ljus och ljud m.m.
* Personal för byggnation och hantering av publikfållor, staketbågar, tält, bord och övrig utrustning rörande försäljning och merchandise
* Kravallstaket – tillhandahålls vid säsongstart, förvaras hos Liseberg under säsong (kostnadsfritt för Leverantören), hämtas vid säsongslut. Hyra (kostnad för Liseberg) utgår endast vid nyttjande.

**Produktionsservice för gästande produktion**

Produktionsservice syftar till att säkerställa att gästande produktion (artister, entourage, medföljande produktionstekniker m.fl.) blir så väl omhändertagen som möjligt.

Respektive uppdrag omfattar planering, iordningställning, renhållning, städning och möblering av backstage och produktionsytor under hela evenemanget, att planera, förbereda samt servera mat och dryck (catering) till gästande produktion samt att köpa in rekvisita enligt produktionens önskemål och riders.

Liseberg har identifierat följande roller och arbetsuppgifter:

* Hospitality Manager\* – arbetsledning av samtliga arbetsuppgifter inom Produktionsservice
* Personal för hantering av servicedelen i förproduktionen samt produktionsservice och catering enligt rider. Hantering sker i vissa fall i samarbete med Lisebergs restauranger.
* Personal för hantering av direktkontakten med gästande produktion
* Transportpersonal inkl fordon – resor till/från hotell, arena, flygplatser etc
* Runners – bilburen produktionsassistans lokalt

# **Personal**

Liseberg ställer höga krav på personlig lämplighet och hög servicegrad gentemot våra gäster på de av Leverantörens medarbetare som ska tillhandahålla tjänster för scen- och evenemangssäkerhet samt produktionsservice. Leverantörens personal måste behärska svenska och engelska och har man medarbetare som behärskar ytterligare språk så ses det som meriterande.

Liseberg förväntar sig att Leverantören alltid eftersträvar att sätta ihop ett team som speglar den artist gällande såväl språk som etnicitet, som det enskilda uppdraget avser. I tillägg värdesätts om teamet för ett uppdrag kan uppvisa ett brett åldersspann och utgörs av såväl män som kvinnor. Detta för att på bästa sätt kunna möta olika typer av publik, säkra upplevelsen för aktuell publik samt erbjuda en hög servicegrad gentemot gästande artist.

Personalen ska ha genomgått erforderliga relevanta utbildningar för att kunna utföra tjänsterna på bästa möjliga sätt, samt vara godkända vid prövning för laglydnad och lämplighet för uppdragen i övrigt. Leverantören ska garantera att personal som är under polisiär förundersökning eller tidigare dömda för våldsbrott, sexualbrott och diskrimineringsbrott inte tjänstgör vid evenemang.

Liseberg förväntar sig att personal inom scen- och evenemangssäkerhet genomgått utbildningar i publikhantering. Utbildningarna ska bekostas av Leverantören.

Personalen ska vara väl insatt i och följa de säkerhetsbestämmelser som gäller för branschen.

För nyckelpositioner (markerade med \* ovan) ställs krav om minst två års relevant yrkeserfarenhet och/eller utbildning. Ska kunna verifieras med CV. Nyckelpersoner behöver kunna uppvisa helhetsperspektiv inom sitt respektive arbetsområde och se till produktionens bästa vid eventuella prioriteringar. Datorvana är ett krav, med goda kunskaper i office-programmen.

Personalen som utför uppdrag på Liseberg ska besitta följande egenskaper

* Samarbetsförmåga, initiativförmåga och flexibilitet, driv och engagemang
* Noggrann, lugn, trygg, flexibel och lösningsorienterad
* Har ett säkerhetsfokus gentemot publik och personal
* Är nyfiken och tar eget ansvar för att ständigt utvecklas

# **Kund-/Avtalsansvarig**

Leverantören ska tillsätta en kund-/avtalsansvarig som ska vara strategiskt ansvarig för att uppdraget och åtaganden inom uppdraget genomförs enligt avtal.

Kund-/avtalsansvarig ska närvara på uppstartsmöten av enskilda uppdrag, avtalsuppföljningsmöten samt driftmöten vid behov med Liseberg eller andra intressenter. Vid ett eventuellt byte av denne ska Liseberg meddelas omgående. Avtalsansvarig person ska också vara den primära kontaktpersonen för arbetet med kvalitetssäkring avseende antidiskriminering samt tillse att Leverantörens personal deltar, och får möjlighet att delta i relevant utbildning enligt upphandlingsdokumentet.

Kund-/avtalsansvarig ska ha en för uppdraget adekvat utbildning och erfarenhet och uppfylla följande krav:

* Minst två års erfarenhet som kundansvarig vid uppdrag för extern kund/ uppdragsgivare, vid leverans av samma tjänster av samma karaktär och omfattning som den som nu upphandlas. Erfarenheten kan ha erhållits genom fler uppdrag.
* Ha goda kunskaper i svenska och engelska, både i tal och i skrift
* Ha väl utvecklad förmåga att planera och anpassa tjänsten till Lisebergs behov
* Ha god kommunikativ förmåga
* Vara serviceinriktad, strukturerad, noggrann, lyhörd och ha ett proaktivt och lösningsorienterat förhållningssätt.

Leverantören ska vid behov kunna tillhandahålla en lokal kontaktperson för operativa frågor.

# **Tillgänglighet och kundtjänst**

Leverantören ska kunna nås på telefon och e-post helgfria vardagar 08:00-16:30.

Leverantören ska ha en väl fungerande kundtjänst för snabb hantering av frågor, driftstörningar och avvikelser. Direktkontakt vid akuta ärenden under pågående uppdrag ska vara möjlig till kund-/avtalsansvarig hos Leverantören.

# **Mötesstruktur**

Leverantören förbinder sig att kostnadsfritt medverka på möten när behov uppstår. Planering av dessa möten samt framtagning av agenda fastställs i samråd mellan parterna. Möten kan genomföras som fysiska möten i lokaler som Liseberg anvisar alternativt digitalt genom Teams eller annat digitalt verktyg, enligt överenskommelse mellan parterna. Vid behov ska även en eventuell underleverantör kunna medverka på möten.

Följande möten ska genomföras under uppstartsfasen och hela ramavtalsperioden;

Uppstartsmöte

Så snart det är möjligt efter att avtal har tecknats kallar Liseberg till uppstartsmöte. Vid mötet ska Leverantören presentera en strukturerad uppstartsprocess för ett typuppdrag där samtliga aktiviteter och moment är tydligt tidsatta för genomförandet.

Liseberg kommer att redogöra för sin värdegrund och förväntningar på Leverantörens insats samt riktlinjer för kommunikationsvägar, beslut, mandat och rutiner vid oönskade händelser samt en grundlig genomgång av det tecknade avtalet.

Vid uppstartsmötet ska, minst, samtliga av Leverantörens nyckelpersoner delta.

Uppstartmötet samordnas i möjligaste mån med en introduktion till Liseberg, för innehåll se nedan.

Drift- och avtalsuppföljningsmöten

Liseberg kallar vid behov till driftsmöte. Leverantörens kund-/avtalsansvarige ska närvara på driftsmöten. Vid dessa möten ska bl.a. aktuella frågor gällande kvalitetsutveckling, avvikelser och hur uppdraget utförs diskuteras.

Leverantören ska vara tillgänglig för minst två (2) avtalsuppföljningsmöten per år.

Liseberg är sammankallande för avtalsuppföljningsmöten och bifogar en agenda med inbjudan. Preliminära tidpunkter för dessa möten är andra veckan i varje augusti och februari för respektive avtalsår. Vid dessa möten ska Leverantörens kund-/avtalsansvarige närvara.

För deltagande i samtliga möten som ovan utgår ingen ersättning för deltagarna.

# **Introduktion**

Den personal hos Leverantören som huvudsakligen kommer att leverera uppdraget ska genomgå en kortare introduktion till Liseberg för att få en grundläggande förståelse av Lisebergs organisation, verksamhet, uppdragets utformning och värdegrunder. Lisebergs förväntningar avseende beteende, konflikthanteringsmetodik, antidiskriminering och allmänt bemötande av Lisebergs gäster ska ingå.

Introduktionen genomförs av Liseberg i samråd med Leverantören på arbetstid som bekostas av Leverantören, tar ca en (1) timme i anspråk och är inte debiterbar.

Ytterligare tillfällen kan erbjudas för att fånga upp ny personal hos Leverantören.

# **Säkerhet och arbetsmiljö**

Leverantören ska i nära samarbete med Liseberg för varje enskilt uppdrag svara för att relevant säkerhetsnivå uppnås samt att analys av hotbild görs.

Personalen ska vara väl insatt i och följa de säkerhetsföreskrifter som gäller för branschen och Liseberg i allmänhet och aktuellt uppdrag i synnerhet (ytterligare information/instruktion erhålls i samband med uppstartsmöte).

Liseberg tillhandahåller specifik Lisebergsutrustning för utförande av uppdraget. Utrustningen består av nycklar och passerkort samt (i vissa enstaka fall) radio för kontakt med Lisebergs Säkerhets Central (LSC). Leverantören ska tillse att nycklar och passerkort eller annan av Liseberg tillhandahållen utrustning, förvaras under betryggande former samt används enligt fastställda rutiner.

Vid behov ska avstämningsmöte ske mellan Leverantörens Security Manager och Lisebergs kontaktperson.

Vid allvarliga incidenter ska hos Liseberg utsedd kontaktperson omedelbart meddelas.

Leverantören ska tillhandahålla arbetskläder samt eventuell erforderlig personlig skyddsutrustning för sin personal.

Leverantörens medarbetare ska vara prydligt, enhetligt och diskret klädda men lätt igenkänningsbara av såväl publik som gästande produktion.

Samtliga av Leverantörens medarbetare som utför produktionsservice ska bära namnbricka.

Sjukvårdspersonal ska bära reflexväst med ”Sjukvårdspersonal” eller liknande tryckt på ryggen.

# **Sociala Medier**

Leverantören och Leverantörens personal får inte lägga ut egna uppdateringar som rör uppdraget i sociala medier som Facebook, Instagram, Twitter eller andra kanaler.

\*\*\*