



Luxemburg, den 6. Mai 2022

REF.: CDT-ACIII-2022-01
Service-Desk-Assistent (m/w)

BESOLDUNGSGRUPPE: GF III

ABTEILUNG: Abteilung Informationstechnologie

ORT DER DIENSTLICHEN VERWENDUNG: Luxemburg

Das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union wurde im Jahr 1994 errichtet und erbringt Übersetzungsdienstleistungen für die verschiedenen Einrichtungen der Europäischen Union. Es hat seinen Sitz in Luxemburg. Seit seiner Errichtung hat das Arbeitsaufkommen des Zentrums erheblich zugenommen und mittlerweile beschäftigt es rund 200 Mitarbeiter.

Um den Bedarf der Sektion Service Desk der Abteilung Informationstechnologie zu decken, führt das Übersetzungszentrum ein Auswahlverfahren zur Erstellung einer Reserveliste für die Einstellung eines Vertragsbediensteten durch, der als Assistent im Bereich Service Desk eingesetzt werden soll.

Seine Aufgabe ist es, in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der Abteilung Informationstechnologie, Tätigkeiten im Bereich IT-Support und der Bearbeitung von Serviceanfragen der internen und externen Nutzer (Kunden / Lieferanten) des Übersetzungszentrums wahrzunehmen.

Die clientseitige IT-Plattform (Arbeitsplatzrechner) des Übersetzungszentrums basiert auf dem Betriebssystem Microsoft Windows und den Anwendungen Microsoft Office 2019 und 365 (Outlook und Teams) sowie intern entwickelten Fachanwendungen.

ART DER TÄTIGKEIT

- a) Unterstützung des unmittelbaren Vorgesetzten: Unterstützung des Leiters der Sektion Service Desk bei der täglichen Verwaltung des Dienstes; Aktualisierung von Verwaltungs- und Fachdokumenten und Beitrag zu einem guten Arbeitsklima und einer guten Vertrauensbasis, um die laufende Verbesserung der Qualität des Dienstes zu fördern.

b) Verwaltungs- und Überwachungstätigkeiten:

- Unterstützung der Benutzer:
 - Bearbeitung der **von den Benutzern gemeldeten Vorfälle**, die in Bezug auf die Hardware und die Software des Zentrums auftreten können (First-Level-Support für alle Bereiche; Second-Level-Support für das Betriebssystem der Arbeitsplatzrechner und die Standard-Büroanwendungsprogramme), um dazu beizutragen, dass eine hochwertige IT-Unterstützung für die Nutzer gewährleistet ist; Unterscheidung kleinerer begrenzter Probleme von größeren Problemen, die eine Weitergabe der Informationen an andere Akteure erfordern (an das Personal des Service Desks für die Unterstützung Systems oder an andere Sektionen), um zur Einrichtung und Wartung einer IT-Umgebung beizutragen, mit der eine kohärente und leistungsfähige IT-Architektur bereitgestellt werden kann.
 - Ausführung oder Bearbeitung der im Katalog des Service Desks verzeichneten **Serviceanfragen**: Einrichtung und Umzug von Hardware (Arbeitsplatzrechner und Peripheriegeräte), Nutzung von Lösungen für die Installation und die automatisierte Wartung von Software, technische Unterstützung bei Video-Konferenzen, von der Sektion Humanressourcen und dem Verwaltungsrat online durchgeführte Auswahlverfahren, Vorbereiten der Ausrüstung für Telearbeit usw., um zur effizienten Verwaltung der clientseitigen IT-Umgebung des Zentrums beizutragen.
- Verfolgung von Hardwareausfällen: Sicherstellung der **Verfolgung von Hardwareausfällen**, die auf Client-Geräten auftreten können, damit den Nutzern leistungsfähige Ausrüstung zur Verfügung steht.
- Dokumentation und Schulungen: Erstellen von **technischer Dokumentation**, Verfassen von **Benutzerhandbüchern** und Abhalten von **Schulungen** über die IT-Umgebung des Übersetzungszentrums, hauptsächlich für neue Benutzer.

c) Sonstige Unterstützungstätigkeiten: Annahme und Überprüfung von Materiallieferungen, Anwendung bestehender Verfahren und Mitwirkung an ihrer Weiterentwicklung, Kommunikation zwischen den verschiedenen Sektionen im Zusammenhang mit den Unterstützungstätigkeiten, Pflege des Kontaktes zu Kunden, Lieferanten und externen Partnern.

A. AUSWAHLKRITERIEN

Zu dem Auswahlverfahren sind Bewerber zugelassen, die am 04.06.2022, dem Stichtag für die Einreichung der Bewerbungen, folgende Bedingungen erfüllen:

(1) ZULASSUNGSKRITERIEN

- Die Bewerber müssen Staatsangehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union sein.
- Qualifikationen:
 - i) postsekundärer Bildungsabschluss, bescheinigt durch ein Diplom, oder
 - ii) sekundärer Bildungsabschluss, bescheinigt durch ein Diplom, das den Zugang zur postsekundären Bildung ermöglicht, und mindestens dreijährige einschlägige Berufserfahrung.

- Sprachkenntnisse: Sie müssen gründliche Kenntnisse in einer Sprache der Union (mindestens Niveau C1) und ausreichende Kenntnisse in einer weiteren Amtssprache der Union (mindestens Niveau B2¹) in dem Umfang besitzen, in dem dies für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben erforderlich ist.

(2) WESENTLICHE FACHLICHE KOMPETENZEN

- Abschluss einschlägiger Studien im Bereich Informatik, nachgewiesen durch ein Abschlusszeugnis;
- nachgewiesene Erfahrung von mindestens 2 Jahren im Bereich der IT-Nutzerunterstützung;
- sehr gute Beherrschung der Anwendungen und Tools von Microsoft (Windows, Office 2019 und 365);
- gute Kenntnis der verschiedenen technischen Client-Geräte (z. B. PCs, Laptops, IP-Telefone, persönliche Drucker und Multifunktionsdrucker);
- gute Kenntnisse eines Tools für das Störfallmanagement und die Bearbeitung von Service-Anfragen;
- gute Kenntnisse von Videokonferenz-Tools und -Technologien;
- gute Kenntnisse im Bereich Telearbeit-Tools und -Technologien;
- umfangreiche Erfahrung im Bereich Technische Dokumentation und Anwenderdokumentation;
- Englischkenntnisse mindestens auf Niveau 2.

(3) WÜNSCHENSWERTE FACHLICHE KOMPETENZEN

- Gute Kenntnisse von CAT-Tools (computergestützte Übersetzung) – SDL Studio oder andere Programme;
- gute Kenntnisse von SharePoint;
- Erfahrung in der Nutzung eines Desktop-Management-Tools (Microsoft System Center Configuration Manager oder andere Lösungen);
- ITIL Foundation V3-Zertifizierung;
- Französischkenntnisse.

(4) WESENTLICHE PERSÖNLICHE KOMPETENZEN

- Soziale Kompetenz: Teamfähigkeit, Kontaktfreudigkeit, Fähigkeit, in einem mehrsprachigen Umfeld zu arbeiten;
- Verantwortungsbewusstsein: Diskretion, Verschwiegenheit, Pflichtbewusstsein, Verfügbarkeit, Schnelligkeit und Termintreue;
- Organisationsfähigkeiten: Fähigkeit, verschiedene Aufgaben zu bewältigen und Prioritäten zu setzen, methodische Arbeitsweise und Eigeninitiative, Vielseitigkeit;
- Anpassungsfähigkeit: Fähigkeit zur Hilfeleistung und Arbeit auch unter Druck, Lern- und Anpassungsfähigkeit angesichts der Entwicklungen der IT-Umgebung.

Diese Fähigkeiten werden in einer schriftlichen Prüfung und einem Bewerbungsgespräch bewertet [siehe Punkte (2) (i) und (ii) unten].

¹ Diese Niveaus sind im Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (CECRL) festgelegt.

B. AUSWAHLVERFAHREN

(1) VORAUSWAHLPHASE

Die Vorauswahlphase wird in zwei Stufen durchgeführt:

- In der ersten Stufe werden die vorgenannten Zulassungskriterien [s. Punkt A (1)] geprüft; es soll festgestellt werden, ob die Bewerber alle obligatorischen Zulassungskriterien sowie alle formalen Anforderungen, die im Auswahlverfahren festgelegt sind, erfüllen. Bewerber, die diese Kriterien und Anforderungen nicht erfüllen, werden ausgeschlossen.
- In der zweiten Phase werden die Berufserfahrung und die wesentlichen fachlichen Kompetenzen [Punkt A (2)] berücksichtigt. Am Ende wird eine Punktzahl zwischen 0 und 20 vergeben (erforderliche Mindestpunktzahl: 12).

Der Auswahlausschuss wird die 15 Bewerber, die die Vorauswahlphase mit der höchsten Punktzahl abgeschlossen haben, zur Auswahlphase einladen.

(2) AUSWAHLPHASE

Die Auswahlphase wird in zwei Stufen durchgeführt:

- (i) Eine schriftliche Prüfung (in englischer Sprache), die Folgendes umfasst:
 - Multiple-Choice-Fragen zur Prüfung der Kenntnisse des Bewerbers in den unter A (2) und A (3) genannten Bereichen.
Dauer: 30 Minuten.
 - Eine Fallstudie zur Prüfung der redaktionellen Fähigkeiten, der Analysefähigkeiten und der Kenntnisse der Bewerber in den unter A (2) und A (3) genannten Bereichen. Dauer: 1 Stunde und 30 Minuten.

Für die schriftliche Prüfung werden höchstens 20 Punkte vergeben: davon sind acht Punkte für die Multiple-Choice-Fragen und 12 Punkte für die Fallstudie vorgesehen. Die erforderliche Mindestpunktzahl für das Bestehen der schriftlichen Prüfung beträgt 12 Punkte.

Bitte beachten Sie, dass Bewerber, deren Hauptsprache Englisch ist, die schriftliche Prüfung in ihrer Zweitsprache ablegen müssen.

- (ii) Ein Bewerbungsgespräch mit dem Auswahlausschuss, um die Eignung der Bewerber für die Ausführung der am Anfang dieses Dokuments beschriebenen Aufgaben zu prüfen. Einen weiteren Schwerpunkt des Bewerbungsgesprächs bilden das Fachwissen der Bewerber und ihre Fähigkeiten entsprechend der Aufzählung unter den Punkten A (2), A (3) und A (4). Bitte beachten Sie, dass nur die Bewerber, die bei der schriftlichen Prüfung die erforderliche Mindestpunktzahl erreicht haben, zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen werden. Der größte Teil des Gesprächs findet in englischer Sprache statt. Die Kenntnisse der anderen von den Bewerbern angegebenen Sprachen können ebenfalls geprüft werden. Das Gespräch dauert etwa 40 Minuten und wird mit höchstens 20 Punkten bewertet (erforderliche Mindestpunktzahl: 12).

Die schriftliche Prüfung und das Bewerbungsgespräch finden in Luxemburg oder im Remote-Verfahren statt.

Sobald die Punktzahl für die schriftliche Prüfung und das Bewerbungsgespräch feststeht, erstellt der Auswahlausschuss eine Reserveliste, in der die Bewerber in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt sind. In die Liste werden diejenigen Bewerber aufgenommen, die in der schriftlichen Prüfung die erforderliche Gesamtmindestpunktzahl und beim Bewerbungsgespräch die erforderliche Mindestpunktzahl [siehe Punkte (i) und (ii)] erreicht haben. Die Bewerber werden darauf hingewiesen, dass aus der Aufnahme in eine Reserveliste kein Anspruch auf Einstellung erwächst.

Bewerber, die zur schriftlichen Prüfung und zum Bewerbungsgespräch eingeladen werden, müssen am Tag des Gesprächs die relevanten Nachweise für die in der Bewerbung gemachten Angaben vorlegen, d. h. Kopien ihrer Hochschulabschlüsse, sonstiger Abschlusszeugnisse und anderer Nachweise, die ihre Qualifikation und Berufserfahrung belegen und aus denen Anfangs- und Enddaten, die Stelle und die genaue Art der wahrgenommenen Aufgaben usw. eindeutig hervorgehen müssen. Falls die Prüfungen im Remote-Verfahren stattfinden, können die Bewerber die Kopien der verlangten Nachweise per E-Mail an folgende Adresse senden: E-Selection@cdt.europa.eu. Vor der Erstellung der Reserveliste prüft der Auswahlausschuss die Nachweise der Bewerber, die das Bewerbungsgespräch und die schriftlichen Prüfungen bestanden haben.

Vor der Unterzeichnung jeglichen Arbeitsvertrags müssen die ausgewählten Bewerber jedoch die Originale und beglaubigten Kopien aller relevanten Nachweise vorlegen, um zu belegen, dass sie die Zulassungskriterien erfüllen. Die Reserveliste gilt bis zum 31.12.2022; dieser Zeitraum kann nach Ermessen der zur Einstellung ermächtigten Behörde des Übersetzungszentrums verlängert werden.

C. EINSTELLUNGEN:

Je nach Haushaltslage kann jedem ausgewählten Bewerber ein (verlängerbarer) zweijähriger Vertrag gemäß den Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Gemeinschaften angeboten werden. Sofern die Vertraulichkeit der ausgeführten Aufgaben dies erfordert, muss der ausgewählte Bewerber ggf. eine Ermächtigung zum Zugang zu Verschlussachen beantragen.

Der ausgewählte Bewerber wird in der Funktionsgruppe III eingestellt. Das Monatsgrundgehalt in Besoldungsgruppe 8 (Dienstaltersstufe 1) beträgt 2 830,56 EUR. Zum Grundgehalt kommen gegebenenfalls verschiedene Zulagen wie die Haushaltszulage, die Auslandszulage (16 % des Grundgehalts) usw. hinzu.

Um für eine Einstellung in Betracht zu kommen, muss der ausgewählte Bewerber vor seiner Einstellung folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Er muss seinen Verpflichtungen aus den für ihn geltenden Wehrgesetzen nachgekommen sein.
- Er muss den für die Ausführung der betreffenden Aufgaben zu stellenden sittlichen Anforderungen genügen (im Besitz seiner staatsbürgerlichen Rechte sein).²
- Er muss sich einer ärztlichen Untersuchung durch die Vertrauensärzte des Übersetzungszentrums unterziehen, um die Anforderungen von Artikel 82 Absatz 3 der Beschäftigungsbedingungen der sonstigen Bediensteten der Europäischen Union zu erfüllen.

² Die Bewerber müssen eine amtliche Bescheinigung vorlegen, aus der hervorgeht, dass keine Vorstrafen bestehen.

D. BEWERBUNGSVERFAHREN

Bewerber, die sich für diese Stelle interessieren, müssen ihren Bewerbungsbogen in SysTal https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US rechtzeitig ausfüllen.

Die Bewerber müssen in ihrer Bewerbung ihre Hauptsprache und ihre Zweitsprache angeben. Diese Angabe wird bei der Festlegung der Sprache für die schriftliche Prüfung berücksichtigt.

Es wird dringend empfohlen, mit der Einreichung der Bewerbung nicht bis kurz vor Fristende zu warten. Erfahrungsgemäß kann das System in der Zeit vor dem Stichtag für die Anmeldung überlastet sein. Unter Umständen ist es dann schwierig, sich noch rechtzeitig anzumelden.

CHANCENGLEICHHEIT

Das Übersetzungszentrum verfolgt eine Politik der Chancengleichheit im Beschäftigungsbereich und nimmt Bewerbungen ungeachtet des Alters, der Rasse oder der politischen, weltanschaulichen oder religiösen Überzeugung, des Geschlechts oder der sexuellen Ausrichtung, einer Behinderung, des Ehe- oder des Familienstandes entgegen.

UNABHÄNGIGKEIT UND INTERESSENERKLÄRUNG

Der Inhaber der Stelle muss eine Erklärung abgeben, in der er sich verpflichtet, unabhängig und im öffentlichen Interesse zu handeln. Ferner muss er alle Interessen angeben, die seine Unabhängigkeit infrage stellen könnten.

E. ALLGEMEINE ANGABEN

ÜBERPRÜFUNG – RECHTSBEHELFE – BESCHWERDEN

Bewerber, die sich durch eine bestimmte Entscheidung benachteiligt fühlen, können während des Bewerbungsverfahrens jederzeit weitere Einzelheiten bezüglich dieser Entscheidung vom Vorsitz des Auswahlausschusses verlangen, ein Rechtsbehelfsverfahren anstrengen oder Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten einlegen (siehe Anhang 1).

ANTRÄGE VON BEWERBERN AUF ZUGANG ZU SIE BETREFFENDEN INFORMATIONEN

Im Rahmen des Auswahlverfahrens haben Bewerber ein besonderes Recht, unter den nachstehend beschriebenen Bedingungen Zugang zu bestimmten sie unmittelbar und persönlich betreffenden Informationen zu erhalten. Demgemäß können einem Bewerber, der einen entsprechenden Antrag stellt, zusätzliche Informationen zu seiner Teilnahme am Auswahlverfahren erteilt werden. Ein solcher Antrag muss schriftlich an den Vorsitzenden des Auswahlausschusses gerichtet werden. Die Antwort wird innerhalb einer Frist von einem Monat nach Erhalt des Antrags zugestellt. Bei der Bearbeitung der Anträge wird berücksichtigt, dass die Arbeit von Auswahlausschüssen gemäß dem Beamtenstatut vertraulich ist.

DATENSCHUTZ

Das Übersetzungszentrum (als die für die Durchführung des Auswahlverfahrens verantwortliche Einrichtung) stellt sicher, dass die personenbezogenen Daten der Bewerber gemäß den Vorschriften der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39) verarbeitet werden. Dies gilt insbesondere für die Vertraulichkeit und Sicherheit dieser Daten.

Die Bewerber können sich jederzeit an den Europäischen Datenschutzbeauftragten wenden (edps@edps.europa.eu).

Bitte lesen Sie hierzu die [spezielle Datenschutzerklärung](#)

ANHANG 1 ERSUCHEN UM ÜBERPRÜFUNG – RECHTSBEHELFE – BESCHWERDEN BEIM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

Da für Auswahlverfahren die Bestimmungen des Statuts der Beamten der Europäischen Union gelten, beachten Sie bitte, dass alle Arbeiten der im Statut verankerten Geheimhaltungspflicht unterliegen. Wenn Bewerber zu irgendeinem Zeitpunkt des Auswahlverfahrens der Meinung sind, dass sie durch eine bestimmte Entscheidung benachteiligt wurden, stehen ihnen die folgenden Möglichkeiten offen:

I. ERSUCHEN UM ERGÄNZENDE AUSKÜNFTE ODER ÜBERPRÜFUNG

- Bewerber können ein schriftliches Ersuchen um ergänzende Auskünfte oder Überprüfung unter Angabe ihres Falles an die folgende Adresse richten:

Vorsitz des Auswahlausschusses CDT-ACIII-2022/01

Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union
Bâtiment Technopolis Gasperich
Büro 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburg

Das Ersuchen ist innerhalb von zehn Kalendertagen nach Versand des Schreibens einzureichen, mit welchem dem Bewerber die Entscheidung mitgeteilt wurde. Der Auswahlausschuss wird das Ersuchen so schnell wie möglich beantworten.

II. RECHTSBEHELFE

- Bewerber können Beschwerde gemäß Artikel 90 Absatz 2 des Statuts der Beamten der Europäischen Union einlegen. Diese ist an folgende Adresse zu richten:

Einstellungsbehörde (Ref.: CDT-ACIII-2022/01)

Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union
Bâtiment Technopolis Gasperich
Büro 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburg

Die zwingenden Fristen für diese beiden Verfahrensarten [siehe Statut der Beamten in der Fassung der Verordnung (EU, Euratom) Nr. 1023/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 287 vom 29.10.2013, S. 15 – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>)] beginnen mit der Mitteilung der beschwerenden Entscheidung.

Bitte beachten Sie, dass die Einstellungsbehörde nicht befugt ist, die Entscheidungen eines Auswahlausschusses zu ändern. Nach ständiger Rechtsprechung verfügen die Auswahlausschüsse über einen weiten Ermessensspielraum, der vom Gericht nur überprüft werden kann, wenn ein offensichtlicher Verstoß gegen die Vorschriften über Auswahlverfahren vorliegt.

III. BESCHWERDEN BEIM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

- Wie alle Bürger der Europäischen Union können die Bewerber eine Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten einlegen:

Europäischer Bürgerbeauftragter

1 avenue du Président-Robert-Schuman – BP 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

Hierbei gelten Artikel 228 Absatz 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union und die Voraussetzungen, die in der Verordnung (EU, Euratom) 2021/1163 des Europäischen Parlaments vom 24. Juni 2021 zur Festlegung der Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten (Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten) und zur

Aufhebung des Beschlusses 94/262/EGKS, EG, Euratom (ABl. L 253 vom 16. Juli 2021, S. 1–10) festgelegt sind.

Bewerber werden darauf hingewiesen, dass die zwingende Frist, die gemäß Artikel 90 Absatz 2 und Artikel 91 des Statuts für die Einreichung einer Beschwerde oder für die Einreichung eines Rechtsmittels beim Gerichtshof der Europäischen Union gemäß Artikel 270 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union gilt, durch die Befassung des Bürgerbeauftragten nicht ausgesetzt wird. Ferner ist zu beachten, dass gemäß Artikel 2 Absatz 3 der Verordnung (EU, Euratom) 2021/1163 des Europäischen Parlaments vom 24. Juni 2021 zur Festlegung der Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten (Statut des Europäischen Bürgerbeauftragten) und zur Aufhebung des Beschlusses 94/262/EGKS, EG, Euratom jeder beim Bürgerbeauftragten eingereichten Beschwerde die geeigneten administrativen Schritte bei der betroffenen Einrichtung vorausgegangen sein müssen.