



Luxembourg, den 08.03.2023

**REF.:** **CDT-AST4-2023-01**  
**Assistent til service desken**

**LØNKLASSE:** **AST4**

**AFDELING:** **IT-afdelingen**

**TJENESTESTED:** **Luxembourg**

---

Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer (herefter "Oversættelsescentret") blev oprettet i 1994 for at yde oversættelsestjenester til Den Europæiske Unions organer. Oversættelsescentret ligger i Luxembourg. Siden centrets oprettelse er arbejdsmængden steget markant, og centret har nu ca. 200 ansatte.

For at opfylde behovene i IT-afdelingen, navnlig servicedesksektionen, iværksætter Oversættelsescentret en udvælgelsesprocedure. Hensigten er at oprette en reserveliste, hvorfra der kan ansættes en assistent til servicedesken som midlertidig ansat, jf. artikel 2), litra f), i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union<sup>1</sup>.

Oversættelsescentrets IT-klientplatform (arbejdsstationer) er baseret på operativsystemet Microsoft Windows, Microsoft Office 2019 og 365 (Outlook og Teams) og internt udviklede applikationer.

### **ARBEJDSOPGAVER**

Den udvalgte ansøger arbejder direkte under lederen af "servicedesksektionen" og varetager følgende opgaver:

- a) Bistand til den umiddelbart foresatte: bistå lederen af servicedesksektionen i den daglige drift, opdatere administrative og tekniske dokumenter og bidrage til et godt arbejdsklima baseret på gensidig tillid med henblik på løbende at forbedre kvaliteten af sektionens arbejde.

---

<sup>1</sup> Den samme reserveliste kan anvendes til ansættelse af midlertidigt ansatte i henhold til artikel 2, litra b) og kontraktansatte i henhold til artikel 3a, i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union. Internt personale, der er midlertidigt ansat i henhold til artikel 2, litra f), i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union (ansættelsesgruppe AST), kan anvende denne publikation til at søge internt.

## b) Administrations- og opfølgingsopgaver:

- Bistand til brugerne:
  - Følge op på **brugerhændelser** i tilknytning til det udstyr og den software, der anvendes i Oversættelsescentret (niveau 1-support på alle områder; niveau 2-support i forbindelse med klientoperativsystemet og standardsoftware) for at bidrage til at sikre brugersupport af høj kvalitet og afgrænse mindre og enkeltstående problemer i forbindelse med større problemer.
  - Imødekomme **anmodninger om tjenester**, der er opført i servicedeskens katalog.
- Deltagelse i tiltag og projekter i servicedesksystemet og Windows-administrationsgruppen, og navnlig forvaltningen af:
  - Active Directory
  - Brugernes rettigheder og privilegier
  - Platformen Microsoft System Center
  - Tjenester vedrørende Office 365
  - Sikkerheden i Microsofts miljøer
- Dokumentation og uddannelse: udarbejde **teknisk dokumentation** og **brugermanualer** og afholde **kurser** i Oversættelsescentrets IT-systemer.

## A. Udvælgelseskriterier:

Udvælgelsesproceduren er åben for ansøgere, som den 05.04.2023, der er sidste frist for indsendelse af ansøgninger, opfylder følgende betingelser:

### (1) ADGANGSKRITERIER

- Statsborgerskab i en af Den Europæiske Unions medlemsstater

Kvalifikationer og erhvervserfaring:

- en videregående uddannelse, der svarer til **studier af mindst to års varighed** med bevis for afsluttet eksamen, efterfulgt af **mindst 6 års** erhvervserfaring inden for IKT, heraf **mindst 3 år** med relevans for de arbejdsopgaver, der er beskrevet i denne procedure

eller

- en uddannelse på gymnasieniveau attesteret ved et eksamensbevis, der giver adgang til videregående uddannelse, efterfulgt af **mindst 9 års** erhvervserfaring inden for IKT, heraf **mindst 3 år** med relevans for de arbejdsopgaver, der er beskrevet i denne procedure

- Sprogkunderskaber: indgående kendskab til et af EU's officielle sprog (på mindst niveau C1) og tilfredsstillende kendskab til et andet af disse sprog i det omfang, det er nødvendigt i forbindelse med de arbejdsopgaver, der skal udføres (på mindst niveau B2)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Disse niveauer er defineret i henhold til den fælles europæiske referenceramme for sprog.

## **(2) TEKNISKE FÆRDIGHEDER:**

- Praktisk kendskab til Microsoft System Center
- Godt kendskab til Active Directory
- Godt kendskab til IT- og cybersikkerhed
- Godt kendskab til LAN/WAN-teknologier
- Mindst 3 års dokumenteret erfaring med IT-support til brugere på Microsoft-plattformen (Windows, Office 2019/2021 og Office 365)
- Godt kendskab til et værktøj til styring af hændelser og anmodninger om tjenester
- ITIL-certificering
- Stor erfaring med udarbejdelse af teknisk dokumentation og dokumentation henvendt til brugerne
- Kendskab til engelsk (niveau B2).

## **(3) ØNSKVÆRDIGE TEKNISKE FÆRDIGHEDER**

- Godt kendskab til Microsoft SharePoint
- God beherskelse af Microsoft System Center Service Manager
- God beherskelse af PowerShell og VBScript
- Erfaring med brug af et værktøj til styring af arbejdsstationer (Microsoft System Center Configuration Manager eller andet)
- Kendskab til fransk (mindst niveau A2).

## **(4) IKKETEKNISKE FÆRDIGHEDER**

- Sociale kompetencer: evne til at indgå i et team, kontaktevner og evne til at arbejde i et flersproget miljø
- Ansvarsbevidsthed: diskretion, overholdelse af tavshedspligt, selvdisciplin, beredvillighed, hurtighed og punktlighed
- Organisatoriske evner: evne til at multitaske og fastlægge prioriteter, evne til at arbejde metodisk og tage initiativ samt alsidighed
- Tilpasningsevne: evne til at yde support og arbejde under pres, evne til at indlære og tilpasse sig udviklingen i IT-miljøet.

## **B. Udvælgelsesprocedure**

### **(1) FORHÅNDSUDVÆLGELSE**

Forhåndsudvælgelsen er opdelt i to dele:

- I den første del vurderes det, på baggrund af de ovennævnte adgangskriterier (se punkt A, afsnit 1), om ansøgerne opfylder alle de obligatoriske udvælgelseskriterier og formelle krav, der er gældende for ansøgningsproceduren. Ansøgere, som ikke opfylder disse kriterier og krav, vil blive udelukket.
- I anden fase tages der højde for erhvervs erfaring og tekniske færdigheder (punkt A, afsnit 2). Sidst i denne del tildes et pointtal mellem 0 og 20 (mindstekrav: 12).

Udvælgelseskomitéen indbyder de 15 ansøgere, der har bestået forhåndsudvælgelsesfasen med de bedste resultater, til udvælgelsesfasen.

## (2) UDVÆLGELSE

Udvælgelsen er opdelt i to dele:

(i) En skriftlig prøve (på engelsk) bestående af:

- En multiple-choice prøve med henblik på at vurdere ansøgernes viden på de områder, der er beskrevet i punkt A, afsnit 2 og 3.

Varighed: 30 minutter

- Et casestudie med henblik på at vurdere ansøgernes skriftlige færdigheder, analytiske evner og færdigheder på de områder, der er beskrevet i punkt A, afsnit 2 og 3.

Varighed: 1 time og 30 minutter.

Den skriftlige prøve bedømmes på en skala fra 0-20: Ved multiple choice-prøven kan der højst opnås 8 point, og ved casestudiet højst 12 point. Der kræves mindst 12 point for at bestå den skriftlige prøve.

Bemærk venligst, at ansøgere med engelsk som hovedsprog skal bestå den skriftlige prøve på deres andet sprog.

(ii) En samtale, hvor udvælgelseskomitéen vil vurdere ansøgernes evne til at udføre de opgaver, der er beskrevet øverst i dokumentet. Under samtalen testes endvidere ansøgernes specialviden og deres færdigheder på de områder, der er nævnt i punkt A, afsnit 2, 3 og 4.

Bemærk venligst, at kun ansøgere, der har opnået det krævede antal point for at bestå den skriftlige prøve, vil blive indkaldt til en samtale.

Det meste af samtalen vil foregå på engelsk. Kendskabet til de andre sprog, som ansøgerne har angivet, kan også blive testet.

Samtalen varer ca. 40 minutter og bedømmes på en skala fra 0 til 20 (mindstekrav: 12).

Den skriftlige prøve og samtalen finder sted i Luxembourg eller online.

De ansøgere, der indkaldes til prøverne, vil rettidigt modtage alle relevante oplysninger.

Efter den skriftlige prøve og samtalen opstiller udvælgelseskomitéen en reserveliste over udvalgte ansøgere i alfabetisk orden. Reservelisten vil indeholde navnene på de ansøgere, som har opnået det nødvendige samlede antal point ved den skriftlige prøve og det nødvendige antal point ved samtalen (se punkt B (2) (i) og B (2) (ii)). Ansøgere gøres opmærksomme på, at optagelse på reservelisten ikke udgør nogen garanti for ansættelse.

Ansøgere, der indkaldes til prøverne, skal på dagen for samtalen fremlægge den relevante dokumentation for de oplysninger, de har angivet i ansøgningskemaet, dvs. bevis for nationalitet, kopier af eksamensbeviser, certifikater og anden dokumentation for deres kvalifikationer og erhvervs erfaring, hvori der tydeligt er angivet start- og slutdato, stilling, en nøjagtig beskrivelse af arbejdsopgaverne osv. Hvis prøverne finder sted online, kan ansøgerne sende en kopi af ovennævnte dokumentation pr. e-mail til [E-Selection@cdt.europa.eu](mailto:E-Selection@cdt.europa.eu)

Inden oprettelsen af reservelisten gennemgår udvælgelseskomitéen bilagene fra de ansøgere, der har bestået samtalen og de skriftlige prøver.

Inden der underskrives en kontrakt, skal de udvalgte ansøgere desuden fremlægge alle originaleksemplarer og bekræftede kopier af alle relevante dokumenter, som dokumenterer, at adgangskriterierne er opfyldt.

Hvis det på noget tidspunkt i proceduren fastslås, at oplysningerne i en ansøgning bevidst er blevet forfalsket, udelukkes ansøgeren fra udvælgelsesproceduren.

Ansøgere vil også blive udelukket, hvis de:

- ikke opfylder alle adgangskriterierne på datoen for ansøgningsfristens udløb
- ikke fremlægger den krævede dokumentation

Reserverlisten vil være gyldig indtil den 31. december 2023. Oversættelsescentrets ansættelsesmyndighed kan efter skøn forlænge perioden.

### **C. Ansættelse af personale:**

Afhængigt af budgetsituationen vil de udvalgte ansøgere i overensstemmelse med ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union kunne få tilbudt en treårig kontrakt, som kan forlænges. Afhængigt af fortrolighedsniveauet for de opgaver, der skal udføres, kan den udvalgte ansøger blive anmodet om at ansøge om at blive sikkerhedsgodkendt.

Udvalgte ansøgere vil blive ansat i ansættelsesgruppe/lønklasse AST4. Den månedlige grundløn i lønklasse AST4 (trin 1) er 4 739,00 EUR. Ud over grundlønnen kan personalet have ret til forskellige godtgørelser, f.eks. husstandstillæg, udlandstillæg (16 % af grundlønnen) osv.

For at kunne komme i betragtning og inden udnævnelsen skal den udvalgte ansøger desuden:

- have opfyldt sine forpligtelser i henhold til loven om værnepligt
- opfylde vandelskravene for de pågældende opgaver (være i fuld besiddelse af sine borgerlige rettigheder)<sup>3</sup>
- gennemgå den af Oversættelsescentret foreskrevne lægeundersøgelse med henblik på at opfylde kravene i artikel 12, stk. 2, i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union.

### **D. Ansøgningsprocedure:**

Interesserede ansøgere skal udfylde deres ansøgning online i Systal ([https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en\\_US](https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US)) inden fristens udløb.

Ansøgerne opfordres på det kraftigste til ikke at vente med at indsende ansøgningen til sidste øjeblik. Erfaringen viser, at systemet kan blive overbelastet i tiden op til fristens udløb. Der kan derfor opstå problemer med at indsende den til tiden.

Ansøgerne skal i deres ansøgning angive deres hovedsprog og deres andet sprog. Disse oplysninger vil blive taget i betragtning ved valget af sprog til den skriftlige prøve.

### **LIGESTILLING**

Oversættelsescentret går i sin personalepolitik ind for lige muligheder og antager ansøgere uden hensyn til alder, etnisk oprindelse, politisk, filosofisk eller religiøs overbevisning, køn eller seksuel orientering, handicap, civilstand eller familieforhold.

---

<sup>3</sup> Ansøgerne skal forevise en ren straffeattest.

## **UAFHÆNGIGHED OG INTERESSEERKLÆRING**

Den udvalgte ansøger skal fremlægge en erklæring om at ville handle uafhængigt i offentlighedens interesse, og en erklæring om eventuelle interesser, som kan anses for at kunne skade dennes uafhængighed.

## **E. Generel information**

### **GENBEHANDLING – RETSMIDLER – KLAGER**

Ansøgere, der mener, at de har grund til at klage over en bestemt afgørelse, kan på et hvilket som helst tidspunkt i udvælgelsesproceduren anmode om yderligere information om den pågældende afgørelse fra formanden for udvælgelseskomitéen, benytte sig af en af klagemulighederne eller indgive en klage til Den Europæiske Ombudsmand (se bilag I).

### **ANSØGERNES ADGANG TIL DERES OPLYSNINGER**

Ansøgere har i forbindelse med udvælgelsesprocedurer en særlig ret til at anmode om adgang til visse oplysninger, som berører dem umiddelbart og personligt. I kraft af denne ret kan ansøgere på anmodning få tilsendt yderligere oplysninger vedrørende deres deltagelse i udvælgelsesproceduren. Ansøgerne skal sende sådanne anmodninger skriftligt til formanden for udvælgelseskomitéen inden for en frist på en måned efter meddelelsen af de resultater, der er opnået i forbindelse med udvælgelsesproceduren. Der vil blive sendt et svar senest en måned efter modtagelsen af anmodningen. Anmodningerne behandles i overensstemmelse med de fortrolighedskrav, der ifølge tjenstemandsvedtægten gælder for arbejdet i udvælgelseskomitéer.

### **BESKYTTELSE AF PERSONOPLYSNINGER**

Som ansvarlig for udvælgelsesproceduren sørger Oversættelsescentret for, at ansøgernes personoplysninger behandles i fuld overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002/EF (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 39). Dette gælder navnlig fortroligheden og sikkerheden af sådanne oplysninger.

Ansøgerne har desuden ret til når som helst at henvende sig til Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse ([edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)).

Se den [specifikke databeskyttelseserklæring](#).

Da tjenestemandsvedtægten finder anvendelse på udvælgelsesprocedurer, bedes det bemærket, at alle retslige procedurer er fortrolige. Hvis ansøgere på et hvilket som helst trin i denne udvælgelsesprocedure mener, at deres interesser krænkes af en bestemt afgørelse, kan de træffe følgende foranstaltninger:

### **I. ANMODNINGER OM YDERLIGERE OPLYSNINGER ELLER GENBEHANDLING**

- Begrundede anmodninger om præciseringer eller genbehandling kan sendes skriftligt til:

**Formanden for udvælgelseskomitéen for CDT-AST4-2023-01**

Translation Centre for the Bodies of the European Union  
Bâtiment Technopolis Gasperich  
Office 3077  
12 E, rue Guillaume Kroll  
L-1882 Luxembourg

senest 10 kalenderdage fra datoen for afsendelsen af brevet med den pågældende afgørelse. Udvælgelseskomitéen vil sende sit svar hurtigst muligt.

### **II. KLAGEADGANG**

- Klager kan indgives i henhold til artikel 90, stk. 2, i vedtægten for tjenestemænd i Den Europæiske Union, til:

**Ansættelsesmyndigheden**

**CDT-AST4-2023-01**

Translation Centre for the Bodies of the European Union  
Bâtiment Technopolis Gasperich  
Office 3077  
12 E, rue Guillaume Kroll  
L-1882 Luxembourg

Fristen (jf. vedtægten <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20180101:FR:PDF>) løber fra tidspunktet for meddelelsen til ansøgeren af den afgørelse, der klages over.

Ansøgere bedes bemærke, at ansættelsesmyndigheden ikke har beføjelser til at ændre en udvælgelseskomité's afgørelser. Ifølge Domstolens faste retspraksis kan udvælgelseskomitéers vide skønsmålinger kun efterprøves af EU's retsinstanser, hvis der foreligger en åbenbar tilsidesættelse af de bestemmelser, som gælder for deres arbejde.

### **III. KLAGER TIL DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND**

- Ansøgere kan indgive en klage til:

**Den Europæiske Ombudsmand**

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

i henhold til artikel 228, stk. 1, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde og på de betingelser, der er fastsat i Europa-Parlamentets forordning (EU, Euratom) 2021/1163 af 24. juni 2021 om Ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af dennes hverv (Den Europæiske Ombudsmands statut) og om ophævelse af afgørelse 94/262/EKSF, EF, Euratom (EUT L 253 af 16.7.2021, s. 1-10).

Bemærk, at klager indgivet til Ombudsmanden ikke har opsættende virkning på den periode, der er fastsat i tjenestemandsvedtægten artikel 90, stk. 2, og artikel 91, for indgivelse af klager til Den Europæiske Unions Domstol i henhold til artikel 270 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde. Vi henleder desuden ansøgeres opmærksomhed på, at der i henhold til artikel 2, stk. 3, i Europa-Parlamentets forordning (EU, Euratom) 2021/1163 af 24. juni 2021 om Ombudsmandens

statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af dennes hverv (Den Europæiske Ombudsmands statut) og om ophævelse af afgørelse 94/262/EKSF, EF, Euratom, inden der indgives klage til Ombudsmanden, skal rettes de fornødne administrative henvendelser til de institutioner og organer, som klagen vedrører.