



Luxemburg, den 08.03.2023

REF.: **CDT-AST4-2023-01**
Service-Desk-Assistent (m/w)

BESOLDUNGSGRUPPE: **AST4**

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; mittlerweile beschäftigt es rund 200 Mitarbeiter.

Zur Deckung des Bedarfs der Abteilung Informationstechnologie – und insbesondere der Sektion Service Desk – führt das Übersetzungszentrum ein Auswahlverfahren durch, um eine Reserveliste für die Einstellung eines Service-Desk-Assistenten als Bediensteter auf Zeit gemäß Artikel 2 Buchstabe f der Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Union (BBSB) aufzustellen¹.

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

Der erfolgreiche Bewerber ist unmittelbar dem Leiter der Sektion Service Desk unterstellt und nimmt folgende Aufgaben wahr:

¹ Diese Reserveliste kann sowohl für die Einstellung von Bediensteten auf Zeit nach Artikel 2 Buchstabe b sowie für die Einstellung von Vertragsbediensteten nach Artikel 3b der Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Union verwendet werden. Für interne Bedienstete, die gemäß Artikel 2 Buchstabe f der BBSB als Bedienstete auf Zeit eingestellt sind (Funktionsgruppe AST) gilt diese Stellenausschreibung als interne Stellenausschreibung.

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 Follow-up-Tätigkeiten:

- Unterstützung der Benutzer:

- Bearbeitung der **von den Benutzern gemeldeten Ereignisse**, die in Bezug auf die vom Zentrum verwendete Hardware und Software auftreten können (First-Level-Support für alle Bereiche, Second-Level-Support für das Betriebssystem auf den Arbeitsplatzrechnern und die Standard-Büroanwendungsprogramme), um eine hochwertige IT-Unterstützung der Benutzer zu gewährleisten; Unterscheidung kleinerer begrenzter Probleme von größeren Problemen.

- Ausführung der der im Katalog des Service Desks verzeichneten **Serviceanfragen**.

- Mitwirkung an den Maßnahmen und Projekten des Service-Desk-Systems und der Windows-Management-Gruppe, insbesondere an der Verwaltung von Folgendem:

- Active Directory
- Rechte und Privilegien der Benutzer
- Plattform Microsoft System Center
- Office 365-Dienste
- Sicherheit der Microsoft-Umgebungen

- Dokumentation und Schulungen: Erstellen von **technischer Dokumentation** und **Benutzerhandbüchern** sowie Abhalten von **Schulungen** zur IT-Umgebung des Übersetzungszentrums.

A. Auswahlkriterien:

Zu dem Auswahlverfahren sind Bewerber zugelassen, die am 05.04.2023, dem Stichtag für die Einreichung der Bewerbungen, folgende Bedingungen erfüllen:

(1) ZULASSUNGSKRITERIEN

- Sie müssen Staatsangehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union sein.

Befähigungsnachweise und Berufserfahrung:

- Postsekundäres Bildungsniveau, das **einem mit einem Diplom abgeschlossenen Studium von mindestens zwei Jahren** entspricht, sowie Berufserfahrung von **mindestens sechs Jahren** im IKT-Bereich, davon **mindestens drei Jahre** im Zusammenhang mit den im vorliegenden Auswahlverfahren beschriebenen Tätigkeiten;

oder

- durch ein Diplom bescheinigter Sekundarbildungsabschluss, der Zugang zur postsekundären Bildung ermöglicht, sowie Berufserfahrung von **mindestens neun Jahren** im IKT-Bereich, davon **mindestens drei Jahre** im Zusammenhang mit den im vorliegenden Auswahlverfahren beschriebenen Tätigkeiten.
- Sprachkenntnisse: Sie müssen gründliche Kenntnisse in einer Sprache der Union (mindestens Niveau C1) und ausreichende Kenntnisse in einer weiteren Amtssprache der Union (mindestens Niveau B2)² in dem Umfang besitzen, in dem dies für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben erforderlich ist.

(2) FACHLICHE KOMPETENZEN

- Praktische Kenntnisse der Suite Microsoft System Center;
- gute Kenntnisse von Active Directory;
- gute Kenntnisse in den Bereichen IT- und Cybersicherheit;
- gute Kenntnisse der LAN-/WAN-Technologien;
- mindestens dreijährige Erfahrung in der IT-Unterstützung für Nutzer der Microsoft-Plattform (Windows, Office 2019/2021 und Office 365);
- gute Kenntnisse eines Tools für das Störfallmanagement und die Bearbeitung von Serviceanfragen;
- ITIL-Zertifizierung;
- umfangreiche Erfahrung im Bereich Technische Dokumentation und Anwenderdokumentation;
- Englischkenntnisse (Niveau B2).

(3) WÜNSCHENSWERTE FACHLICHE KOMPETENZEN

- Gute Kenntnisse von Microsoft SharePoint;
- gute Beherrschung des Microsoft System Center Service Manager;
- gute Beherrschung von PowerShell und VBScript;
- Erfahrung in der Nutzung eines Desktop-Management-Tools (Microsoft System Center Configuration Manager oder andere Lösungen);
- Französischkenntnisse (mindestens Niveau A2).

(4) 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.

² Diese Niveaus sind im Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER) festgelegt.

B. Auswahlverfahren

(1) VORAUSWAHLPHASE

Die Vorauswahlphase wird in zwei Stufen durchgeführt:

- In der ersten Stufe werden die vorgenannten Zulassungskriterien [siehe 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 der Bewerber 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

Die schriftliche Prüfung wird mit maximal 20 Punkten bewertet, davon sind 8 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.

Die zur Teilnahme an den Prüfungen eingeladenen Bewerber erhalten alle relevanten Informationen zu gegebener Zeit.

Sobald die Punktzahl für die schriftlichen Prüfungen und das Bewerbungsgespräch feststeht, erstellt der Auswahl Ausschuss eine Reserveliste, in der die erfolgreichen Bewerber in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt sind. Ausgewählt werden die Bewerber, die bei allen schriftlichen Prüfungen sowie beim Gespräch die erforderliche Mindestpunktzahl erreicht haben [siehe Punkte B(2)(i) und B(2)(ii)]. Die Bewerber werden darauf hingewiesen, dass aus der Aufnahme in die Reserveliste kein Anspruch auf Einstellung erwächst.

Bewerber, die zu den Prüfungen eingeladen werden, müssen am Tag des Bewerbungsgesprächs die relevanten Nachweise für die im Bewerbungsformular gemachten Angaben vorlegen, d. h. Staatsbürgerschaftsnachweis, Kopien der Diplome, Zeugnisse und sonstiger Befähigungsnachweise sowie Nachweise ihrer Berufserfahrung, aus denen Anfangs- und Enddaten, die ausgeübte Funktion und die genaue Art der wahrgenommenen Aufgaben usw. eindeutig hervorgehen. Falls die Prüfungen im Remote-Verfahren stattfinden, können die Bewerber die Kopien der verlangten Nachweise per E-Mail an folgende Adresse schicken: E-Selection@cdt.europa.eu.

Vor der Erstellung der Reserveliste prüft der Auswahl Ausschuss die Nachweise der Bewerber, die das Bewerbungsgespräch und die schriftlichen Prüfungen bestanden haben.

Vor der Unterzeichnung eines Arbeitsvertrags müssen die ausgewählten Bewerber jedoch die Originale und beglaubigten Kopien aller relevanten Nachweise für die Erfüllung der Zulassungskriterien vorlegen. Wird während des Auswahl- oder Einstellungsverfahrens festgestellt, dass die in einer Bewerbung gemachten Angaben wissentlich gefälscht wurden, wird der Bewerber vom Verfahren ausgeschlossen.

Die Bewerber werden ebenso vom Verfahren ausgeschlossen, wenn sie

- zum Zeitpunkt des Bewerbungsschlusses nicht alle Zulassungskriterien erfüllen;
- die erforderlichen Belege nicht vorlegen.

Die Reserveliste gilt bis zum 31.12.2023 und kann nach Ermessen der Einstellungsbehörde des Übersetzungszentrums verlängert werden.

C. Einstellungen:

Den erfolgreichen Bewerbern kann je nach Haushaltssituation gemäß den Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Union ein (verlängerbarer) Dreijahresvertrag angeboten werden. Je nach Geheimhaltungsgrad der ausgeführten Arbeit muss der ausgewählte Bewerber gegebenenfalls eine Sicherheitsüberprüfung beantragen.

Die ausgewählten Bewerber werden in der Funktionsgruppe/Besoldungsgruppe AST4 eingestellt. Das monatliche Grundgehalt in Besoldungsgruppe AST4 (Dienstaltersstufe 1) beträgt 4 739,00 EUR. Zum Grundgehalt kommen gegebenenfalls verschiedene Zulagen wie eine Haushaltszulage, eine 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 den Verpflichtungen aus den für ihn geltenden Wehrgesetzen nachgekommen sein;
- Er muss den sittlichen Anforderungen für die Ausübung der Tätigkeit genügen (im Besitz der staatsbürgerlichen Rechte sein)³.

³ Die Bewerber müssen eine amtliche Bescheinigung vorlegen, aus der hervorgeht, dass keine Vorstrafen bestehen.

- Sie müssen sich der vom Übersetzungszentrum vorgesehenen ärztlichen Untersuchung unterziehen, um die Anforderungen von Artikel 12 Absatz 2 der Beschäftigungsbedingungen der sonstigen Bediensteten der Europäischen Union zu erfüllen.

D. Bewerbungsverfahren

Bewerber, die sich für diese Stelle interessieren, müssen das Bewerbungsformular vor Ablauf der Bewerbungsfrist online in Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) ausfüllen.

Den Bewerbern wird dringend empfohlen, mit der Einreichung der Bewerbung nicht bis kurz vor Fristende zu warten. Es hat sich gezeigt, dass das System gegen Ende der Bewerbungsfrist überlastet sein kann. Eine rechtzeitige Bewerbung wird daher unter Umständen erschwert.

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.

CHANGENGLEICHHEIT

Das Übersetzungszentrum verfolgt eine Politik der Chancengleichheit und stellt Bewerber ungeachtet des Alters, der Rasse, der politischen Anschauung, der Weltanschauung oder der religiösen Überzeugungen, des Geschlechts oder der sexuellen Ausrichtung, einer Behinderung und des Familienstands oder der familiären Situation ein.

UNABHÄNGIGKEIT UND INTERESSENERKLÄRUNG

Der erfolgreiche Bewerber muss eine Erklärung abgeben, in der er sich verpflichtet, unabhängig im öffentlichen Interesse zu handeln, sowie eine Erklärung in Bezug auf jegliche Interessen, die seine Unabhängigkeit beeinträchtigen 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 das ausdrückliche Recht, bestimmte, sie unmittelbar und persönlich betreffende Informationen einzusehen. Auf einen entsprechenden Antrag hin können sie daher zusätzliche Auskünfte in Bezug auf ihre Teilnahme an dem Auswahlverfahren erhalten. Diese Anträge sind innerhalb eines Monats nach Mitteilung der im Auswahlverfahren erzielten Ergebnisse schriftlich an den Vorsitz des Auswahlausschusses zu richten und werden innerhalb eines Monats beantwortet. Bei der Bearbeitung der Anträge wird berücksichtigt, dass die Arbeit des Auswahlausschusses 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 – RECHTSMITTEL – BESCHWERDEN BEIM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

Da für Auswahlverfahren die Statutsbestimmungen gelten, beachten Sie bitte, dass alle gerichtlichen Verfahren der 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:

An den Vorsitz des Auswahlausschusses CDT-AST4-2023-01

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 dem den Bewerbern die Entscheidung mitgeteilt wurde. Der Auswahlausschuss teilt seine Antwort so schnell wie möglich mit.

II. RECHTSMITTEL

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

An die Einstellungsbehörde

CDT-AST4-2023-01

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

Die zwingenden Fristen (siehe Statut der Beamten <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20180101:FR:PDF>) 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 des Gerichtshofs unterliegt der weite Ermessensspielraum der Auswahlausschüsse nur dann einer Überprüfung durch den Unionsrichter, wenn ein offensichtlicher Verstoß gegen die Vorschriften über die Arbeitsweise der Auswahlausschüsse vorliegt..

III. BESCHWERDE BEIM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

- Bewerber können ihre Beschwerde richten an:

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 16.7.2021, S. 1–10) festgelegt sind.

Die 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 werden die Bewerber darauf hingewiesen, 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.