



Lussemburgo, 08.03.2023

RIF.: CDT-AST4-2023-01
Assistente per il Service Desk

GRADO: AST4

DIPARTIMENTO: Informatica

SEDE DI SERVIZIO: Lussemburgo

Il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea («Centro di traduzione») è stato istituito nel 1994 per fornire servizi di traduzione ai diversi organismi dell'Unione europea. Ha sede in Lussemburgo. Fin dalla sua creazione il Centro, che attualmente impiega circa 200 persone, ha visto aumentare in maniera significativa il proprio carico di lavoro.

Per rispondere alle esigenze del dipartimento Informatica, in particolare della sezione Service Desk, il Centro di traduzione organizza una procedura di selezione al fine di costituire un elenco di riserva per l'assunzione di agenti temporanei ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea ⁽¹⁾ in qualità di assistente per il Service Desk.

La piattaforma informatica *client* (postazioni di lavoro) del Centro di traduzione si basa sul sistema operativo Microsoft Windows, Microsoft Office 2019 e 365 (Outlook e Teams) nonché su applicazioni aziendali sviluppate internamente.

NATURA DELLE FUNZIONI

Sotto l'autorità diretta del capo della sezione Service Desk, il candidato prescelto dovrà svolgere i compiti di seguito descritti.

- a) Assistenza al superiore gerarchico: assistere il responsabile della sezione Service Desk nella gestione quotidiana del servizio; aggiornare i documenti amministrativi e tecnici contribuendo a creare un ambiente di lavoro positivo e un clima di fiducia, al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità del servizio.

⁽¹⁾ Lo stesso elenco di riserva può essere utilizzato per l'assunzione di agenti temporanei di cui all'articolo 2, lettera b), e per l'assunzione di agenti contrattuali di cui all'articolo 3 *bis* del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea. Per gli agenti interni assunti come agenti temporanei ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea (gruppo di funzioni AST) la presente ha valore di pubblicazione interna.

b) Attività di gestione e seguito

- Assistenza agli utenti:
 - monitorare gli **incidenti informatici segnalati dagli utenti** relativi alle apparecchiature e ai software utilizzati presso il Centro (supporto di 1° livello per tutti i settori; supporto di 2° livello sul sistema operativo *client* e sui software standard per ufficio), per contribuire a garantire un supporto di qualità agli utenti; distinguere i problemi di minore entità e specifici dai problemi più importanti;
 - dare seguito alle **richieste di servizi** iscritte nel catalogo del Service Desk.
- Partecipazione alle azioni e ai progetti del sistema Service Desk e del gruppo Gestione di Windows, in particolare la gestione di:
 - Active Directory;
 - diritti e privilegi degli utenti;
 - piattaforma Microsoft System Center;
 - servizi Office 365;
 - sicurezza degli ambienti Microsoft.
- Documentazione e formazione: redigere la **documentazione tecnica** e i **manuali d'uso** ed erogare **corsi di formazione** sull'ambiente informatico del Centro di traduzione.

A. Criteri di selezione

La procedura di selezione è aperta ai candidati che, al giorno 05.04.2023, data limite fissata per la presentazione delle candidature, soddisfano le condizioni specificate di seguito.

(1) CRITERI DI AMMISSIBILITÀ

- Essere cittadini di uno Stato membro dell'Unione europea;

titoli ed esperienza professionale:

- un livello di istruzione post-secondaria corrispondente ad **almeno due anni di studi**, sanciti da un diploma, seguiti da un'esperienza professionale **di almeno sei anni** nel settore delle TIC, di cui **almeno tre anni** in relazione con le funzioni descritte nella presente procedura,

oppure

- studi secondari attestati da un diploma che dia accesso all'istruzione post-secondaria, seguiti da un'**esperienza professionale di almeno nove anni** nel settore delle TIC, di cui **almeno tre anni** in relazione con le funzioni descritte nella presente procedura;

- competenze linguistiche: avere una conoscenza approfondita di una delle lingue dell'Unione (almeno a livello C1) e una conoscenza soddisfacente di un'altra lingua ufficiale dell'Unione, nella misura necessaria all'esercizio delle funzioni corrispondenti all'impiego (almeno a livello B2) ⁽²⁾.

⁽²⁾ Tale livello è definito secondo il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER).

(2) COMPETENZE TECNICHE

- Conoscenza pratica della famiglia di prodotti Microsoft System Center;
- buona conoscenza di Active Directory;
- buona conoscenza in materia di sicurezza e cibersecurity;
- buona conoscenza delle tecnologie LAN/WAN;
- comprovata esperienza di almeno tre anni nel supporto informatico agli utenti sulla piattaforma Microsoft (Windows, Office 2019/2021 e Office 365);
- buona conoscenza di uno strumento per la gestione degli incidenti e delle richieste di servizi;
- certificazione ITIL;
- esperienza consolidata nella redazione di documentazione tecnica e di documentazione destinata agli utenti;
- conoscenza dell'inglese (livello B2).

(3) COMPETENZE TECNICHE AUSPICABILI

- Buona conoscenza di Microsoft SharePoint;
- buona padronanza di Microsoft System Center Service Manager;
- buona padronanza della PowerShell e VBScript;
- esperienza nell'utilizzo di uno strumento di gestione delle postazioni di lavoro (Microsoft System Center Configuration Manager o altro);
- conoscenza del francese (almeno a livello A2).

(4) COMPETENZE NON TECNICHE

- Capacità relazionali: attitudine al lavoro di squadra, senso delle relazioni umane, capacità di lavorare in un ambiente multilingue;
- senso di responsabilità: discrezione, riservatezza, precisione, disponibilità, velocità e puntualità;
- capacità organizzative: capacità di gestire compiti diversi e di stabilire le priorità, metodicità e spirito d'iniziativa, versatilità;
- adattabilità: capacità di aiutare gli altri e di lavorare anche sotto pressione, capacità di apprendere e di adattarsi agli sviluppi in ambito informatico.

B. Procedura di selezione

(1) FASE DI PRESELEZIONE

La preselezione si articolerà in due fasi.

- La prima fase riguarderà i criteri di ammissibilità succitati [cfr. parte A, sezione 1]) ed è finalizzata a stabilire se il candidato soddisfa tutti i criteri di ammissibilità obbligatori e tutti i requisiti formali di cui alla procedura di candidatura. I candidati che non soddisfano detti criteri e requisiti saranno esclusi.
- Nella seconda fase si valuteranno l'esperienza professionale e le competenze tecniche [cfr. parte A, sezione 2]. In esito a questa fase verrà attribuito un punteggio compreso tra 0 e 20 (minimo richiesto: 12 punti).

I 15 candidati che hanno superato la fase di preselezione e ottenuto i punteggi migliori saranno invitati dal comitato di selezione a quella successiva.

(2) FASE DI SELEZIONE

La selezione si articolerà in due fasi.

i) Una prova scritta (in inglese), che consta di:

- un questionario a risposta multipla per valutare le conoscenze dei candidati nei settori di cui alla parte A, sezioni 2) e 3).

Tempo a disposizione: 30 minuti;

- uno studio di caso per valutare le capacità redazionali, le competenze analitiche e le competenze dei candidati nei settori di cui alla parte A, sezioni 2) e 3).

Tempo a disposizione: 1 ora e 30 minuti.

La prova scritta sarà valutata in ventesimi: saranno attribuiti fino a 8 punti per il questionario a risposta multipla e fino a 12 punti per lo studio di caso. Il punteggio minimo richiesto per la prova scritta è di 12 punti.

Si noti che i candidati la cui lingua principale è l'inglese devono sostenere l'esame scritto nella loro seconda lingua.

ii) Un colloquio con il comitato di selezione, inteso a valutare la capacità dei candidati di svolgere le funzioni descritte all'inizio del documento. Il colloquio consentirà, inoltre, di valutare in modo più approfondito le conoscenze specialistiche dei candidati e le loro competenze nei settori di cui alla parte A, sezioni 2), 3) e 4).

Si noti che saranno convocati per un colloquio solo i candidati che avranno conseguito il punteggio minimo richiesto per la prova scritta.

Il colloquio si svolgerà principalmente in inglese. Potrà essere accertata anche la conoscenza delle altre lingue indicate dai candidati.

Il colloquio durerà circa 40 minuti e sarà valutato in ventesimi (punteggio minimo richiesto: 12 punti).

La prova scritta e il colloquio si svolgeranno a Lussemburgo o a distanza.

I candidati convocati per sostenere le prove riceveranno tutte le informazioni pertinenti a tempo debito.

Una volta valutati i risultati della prova scritta e del colloquio, il comitato di selezione costituirà un elenco di riserva con i candidati prescelti in ordine alfabetico. I candidati prescelti saranno quelli che avranno ottenuto il punteggio minimo richiesto per l'insieme delle prove scritte e il punteggio minimo richiesto per il colloquio [cfr. parte B, sezione 2), punti i) e ii)]. Si fa presente ai candidati che l'iscrizione nell'elenco di riserva non costituisce garanzia di assunzione.

I candidati convocati alle prove dovranno presentare, il giorno del colloquio, i documenti giustificativi pertinenti corrispondenti alle informazioni che figurano nell'atto di candidatura, ossia una prova della cittadinanza, le copie dei diplomi, i certificati e gli altri documenti attestanti le loro qualifiche e la loro esperienza professionale, indicando chiaramente le date di inizio e di fine, la funzione esercitata, la natura esatta delle mansioni ecc. Se le prove si svolgono a distanza, i candidati possono inviare una copia dei suddetti documenti giustificativi per posta elettronica all'indirizzo E-Selection@cdt.europa.eu.

Prima di costituire l'elenco di riserva, il comitato di selezione analizzerà i documenti giustificativi dei candidati che avranno superato il colloquio e le prove scritte.

Inoltre, prima della firma del contratto, i candidati prescelti dovranno fornire gli originali e le copie autenticate di tutti i documenti pertinenti che attestino il rispetto dei criteri di ammissibilità.

Se, in qualsiasi momento della procedura di selezione o di assunzione, emerge che le informazioni fornite in una candidatura sono state deliberatamente falsificate, il candidato sarà squalificato.

Saranno esclusi anche i candidati che:

- non soddisfano tutti i criteri di ammissibilità entro il termine per la presentazione delle candidature;
- non forniscono i documenti giustificativi richiesti.

L'elenco di riserva sarà valido fino al 31/12/2023 e potrà essere prorogato a discrezione dell'autorità del Centro di traduzione abilitata a concludere i contratti di assunzione.

C. Assunzioni

In funzione della situazione di bilancio, al candidato prescelto può essere offerto un contratto di tre anni (rinnovabile), conformemente al regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea. Secondo il grado di riservatezza del lavoro svolto, può essere necessario che il candidato selezionato richieda un nulla osta di sicurezza.

Il candidato prescelto sarà assunto nel gruppo di funzioni/grado AST 4. Lo stipendio base mensile corrispondente al grado AST 4 (1° scatto) ammonta a 4 739,00 EUR. Oltre allo stipendio base, i membri del personale possono avere diritto a varie indennità, come l'assegno di famiglia, l'indennità di dislocazione (16 % dello stipendio base) ecc.

Inoltre, ai fini dell'ammissibilità e prima della nomina, il candidato selezionato deve:

- essere in regola con le leggi applicabili in materia di obblighi militari;
- offrire le garanzie di moralità richieste per le funzioni da svolgere (godimento dei diritti politici) ⁽³⁾;
- sottoporsi all'esame medico previsto dal Centro di traduzione per soddisfare le disposizioni di cui all'articolo 12, paragrafo 2, del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea.

D. Procedura di candidatura

I candidati interessati devono compilare l'atto di candidatura online tramite Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) entro il termine stabilito.

Si consiglia vivamente di non attendere gli ultimi giorni per presentare la candidatura. L'esperienza dimostra che il sistema informatico può essere sovraccarico a ridosso del termine, il che può rendere difficile l'invio della candidatura entro tale termine.

I candidati devono indicare la lingua principale e la seconda lingua nell'atto di candidatura. Tale indicazione sarà considerata per definire la lingua della prova scritta.

PARI OPPORTUNITÀ

Il Centro di traduzione applica una politica di pari opportunità in materia di assunzioni e accetta candidature senza distinzioni di età, razza, convinzioni politiche, filosofiche o religiose, genere o orientamento sessuale, disabilità, stato civile o situazione familiare.

⁽³⁾ I candidati sono tenuti a presentare un certificato ufficiale del casellario giudiziale comprovante l'assenza di precedenti penali a loro carico.

INDIPENDENZA E DICHIARAZIONE D'INTERESSE

Il candidato prescelto dovrà sottoscrivere una dichiarazione d'impegno ad agire in maniera indipendente nell'interesse pubblico e dichiarare qualsiasi interesse che potrebbe essere ritenuto pregiudizievole per la sua indipendenza.

E. Informazioni generali

RIESAME – RICORSO – DENUNCE

In qualsiasi fase della procedura di selezione i candidati che ritengano che una determinata decisione rechi loro pregiudizio potranno rivolgersi al presidente del comitato di selezione per chiedere ulteriori ragguagli in merito, proporre ricorso o sottoporre la questione al Mediatore europeo (cfr. allegato I).

DOMANDE DI ACCESSO DEI CANDIDATI ALLE INFORMAZIONI CHE LI RIGUARDANO

Nel contesto delle procedure di selezione, viene riconosciuto ai candidati il diritto specifico di accedere a talune informazioni che li riguardano direttamente e individualmente. In virtù di tale diritto, ai candidati che ne facciano richiesta possono essere fornite informazioni supplementari in merito alla loro partecipazione alla procedura di selezione. I candidati devono indirizzare tali richieste per iscritto al presidente del comitato di selezione entro un mese dal ricevimento della notifica dei risultati nel quadro della procedura di selezione. La risposta sarà trasmessa loro entro un mese. Le richieste saranno evase tenendo in debita considerazione il carattere di riservatezza, previsto dallo statuto, dei lavori del comitato di selezione.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Centro di traduzione (quale responsabile dell'organizzazione della procedura di selezione) garantisce che i dati a carattere personale dei candidati siano trattati conformemente al regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 39). Ciò vale, in particolare, per quanto riguarda la riservatezza e la sicurezza di tali dati.

I candidati hanno il diritto di rivolgersi in qualsiasi momento al Garante europeo della protezione dei dati (edps@edps.europa.eu).

Si prega di consultare l'[informativa specifica sulla riservatezza](#).

ALLEGATO 1 DOMANDA DI RIESAME - MEZZI DI RICORSO - DENUNCE AL MEDIATORE EUROPEO

Poiché le procedure di selezione sono disciplinate dallo statuto, si noti che tutti i lavori hanno carattere di riservatezza. Se, in una qualsiasi fase della procedura di selezione, i candidati ritengono che i loro interessi siano stati lesi da una decisione specifica possono ricorrere alle misure indicate in appresso.

I. DOMANDE DI CHIARIMENTI O DI RIESAME

- Trasmettere una domanda di precisazioni o di riesame sotto forma di lettera motivata da indirizzare:

All'attenzione del presidente del comitato di selezione CDT-AST4-2023-01

Centro di traduzione
Edificio Technopolis Gasperich
Ufficio 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Lussemburgo

entro 10 giorni di calendario a partire dalla data d'invio della lettera di notifica della decisione. Il comitato di selezione invierà una risposta nel più breve tempo possibile.

II. MEZZI DI RICORSO

- Presentare un reclamo ai sensi dell'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari dell'Unione europea, all'indirizzo seguente:

All'attenzione dell'autorità abilitata a concludere i contratti di assunzione

CDT-AST4-2023-01

Centro di traduzione
Edificio Technopolis Gasperich
Ufficio 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Lussemburgo

I termini previsti (cfr. statuto dei funzionari <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20180101:IT:PDF>) decorrono a partire dal momento in cui viene notificato al candidato l'atto presumibilmente lesivo.

Si fa presente ai candidati che l'autorità abilitata a concludere i contratti di assunzione non ha facoltà di modificare le decisioni del comitato di selezione. Secondo una giurisprudenza costante della Corte di giustizia, l'ampio potere di valutazione dei comitati di selezione è sottoposto al controllo del giudice dell'UE unicamente in caso di violazione manifesta delle regole che sovrintendono al loro lavoro.

III. DENUNCE AL MEDIATORE EUROPEO

- I candidati possono presentare una denuncia al:

Mediatore europeo

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

conformemente all'articolo 228, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea e alle condizioni previste dal regolamento (UE, Euratom) 2021/1163 del Parlamento europeo, del 24 giugno 2021, che fissa lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore (statuto del Mediatore europeo) e che abroga la decisione 94/262/CECA, CE, Euratom (GU L 253 del 16.7.2021, pagg. 1–10).

Si fa presente ai candidati che il ricorso al Mediatore non comporta la sospensione dei termini previsti dall'articolo 90, paragrafo 2, e dall'articolo 91 dello statuto per la presentazione di un reclamo o di un ricorso dinanzi alla Corte di giustizia dell'Unione europea in base all'articolo 270 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Si rammenta inoltre che, conformemente all'articolo 2, paragrafo 3, del regolamento (UE, Euratom) 2021/1163 del Parlamento europeo, del 24 giugno 2021,

che fissa lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore (statuto del Mediatore europeo) e che abroga la decisione 94/262/CECA, CE, Euratom, ogni denuncia presentata al Mediatore deve essere preceduta dalle necessarie pratiche amministrative presso le istituzioni e gli organi interessati.