



Luksemburg, dnia 08.03.2023

NR REF. CDT-AST4-2023-01
Asystent w sekcji Service Desk

GRUPA AST4
ZASZEREGOWANIA:

DZIAŁ: Dział Informatyczny

MIEJSCE Luksemburg
ZATRUDNIENIA:

Centrum Tłumaczeń dla Organów Unii Europejskiej (zwane dalej „Centrum Tłumaczeń”) ustanowiono w 1994 r. w celu świadczenia usług tłumaczeniowych na rzecz różnych organów Unii Europejskiej. Jego siedziba znajduje się w Luksemburgu. Od momentu powstania Centrum nakład pracy znacznie wzrósł i obecnie zatrudnia ono około 200 osób.

W celu zaspokojenia potrzeb Działu Informatycznego, a w szczególności sekcji *Service Desk*, Centrum Tłumaczeń organizuje procedurę naboru w celu stworzenia listy rezerwy na potrzeby rekrutacji pracowników zatrudnionych na czas określony na podstawie art. 2 lit. f) warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej¹ w charakterze asystenta sekcji *Service Desk*.

Platforma informatyczna klienta (stacje robocze) Centrum Tłumaczeń opiera się na systemie operacyjnym Microsoft Windows 10, oprogramowaniu Microsoft Office 2019 i 365 (Outlook i Teams) oraz oprogramowaniu biznesowym stworzonym na użytek wewnętrzny.

CHARAKTER ZADAŃ

Pod bezpośrednim zwierzchnictwem kierownika sekcji *Service Desk* wybrany kandydat będzie miał następujące zadania do wykonywania:

¹ Ta sama lista rezerwowa może zostać wykorzystana do rekrutacji pracowników zatrudnionych na czas określony, o których mowa w art. 2 lit. b), oraz do rekrutacji pracowników kontraktowych, o których mowa w art. 3a warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej. Pracownicy wewnętrzni zatrudnieni na czas określony na mocy art. 2 lit. f) warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej (grupa funkcyjna AST) mogą wykorzystać niniejszą publikację jako środek publikacji wewnętrznej.

a) udzielanie wsparcia przełożonemu: wspieranie kierownika sekcji *Service Desk* w codziennym zarządzaniu sekcją; aktualizowanie dokumentów administracyjnych i technicznych oraz tworzenie dobrej atmosfery pracy i zaufania w celu ciągłej poprawy jakości działania sekcji;

b) prowadzenie działań następczych i związanych z zarządzaniem:

- udzielanie wsparcia użytkownikom:

- monitorowanie **incydentów zgłaszanych przez użytkowników** związanych ze sprzętem i oprogramowaniem używanym w Centrum (udzielanie wsparcia pierwszego poziomu we wszystkich dziedzinach; udzielanie wsparcia drugiego poziomu w systemie operacyjnym klienta i standardowym oprogramowaniu biurowym), aby pomóc w zapewnieniu wysokiej jakości wsparcia dla użytkowników; identyfikować drobne i jednorazowe problemy w ramach poważnych problemów;

- realizacja **wniosek o usługi** wprowadzonych do katalogu sekcji *Service Desk*;

- udział w działaniach i projektach systemu *Service Desk* i Windows Management Group, a w szczególności zarządzanie:

- Active Directory,
- prawami i przywilejami użytkowników,
- platformą Microsoft System Center,
- usługami Office 365,
- bezpieczeństwem środowiska Microsoft,

- dokumentacja i szkolenie: opracowywanie **dokumentacji technicznej i instrukcji obsługi** oraz prowadzenie **szkoleń** dotyczących środowiska informatycznego Centrum Tłumaczeń.

A. Kryteria wyboru

W procedurze naboru mogą wziąć udział kandydaci, którzy w dniu upływu terminu składania zgłoszeń, 05.04.2023 spełniają następujące warunki:

(1) KRYTERIA KWALIFIKACJI

- obywatelstwo jednego z państw członkowskich Unii Europejskiej;

kwalifikacje i doświadczenie zawodowe:

- wykształcenie na poziomie pomaturalnym odpowiadające **co najmniej dwuletnim studiom** potwierdzonym dyplomem oraz **co najmniej 6-letnie** doświadczenie zawodowe w dziedzinie ICT, z czego **co najmniej 3 lata** związane z obowiązkami opisanymi w niniejszej procedurze

lub

- wykształcenie średnie potwierdzone dyplomem uprawniającym do podjęcia nauki w szkole pomaturalnej, oraz **co najmniej 9-letnie doświadczenie zawodowe** w dziedzinie ICT, z czego **co najmniej 3 lata** związane z obowiązkami opisanymi w niniejszej procedurze;

- znajomość języków: biegła znajomość jednego z języków UE (co najmniej na poziomie C1) oraz zadowalająca znajomość innego języka urzędowego UE, w zakresie niezbędnym do wykonywania obowiązków na danym stanowisku (co najmniej na poziomie B2)².

(2) UMIĘTNOŚCI TECHNICZNE:

- praktyczna znajomość produktów Microsoft System Center;
- dobra znajomość Active Directory;
- dobra znajomość bezpieczeństwa i cyberbezpieczeństwa informatycznego;
- dobra znajomość technologii LAN/WAN;
- udokumentowane co najmniej 3-letnie doświadczenie w zakresie wsparcia informatycznego dla użytkowników na platformie Microsoft (Windows, Office 2019/2021 i Office 365);
- dobra znajomość narzędzia zarządzania incydentami i wnioskami o usługi;
- certyfikacja ITIL;
- bogate doświadczenie w redagowaniu dokumentacji technicznej i dokumentacji przeznaczonej dla użytkowników;
- znajomość języka angielskiego (poziom B2).

(3) POŻĄDANE KOMPETENCJE TECHNICZNE:

- dobra znajomość Microsoft SharePoint;
- dobra znajomość Microsoft System Center Service Manager;
- dobra znajomość PowerShell i VBScript;
- doświadczenie w korzystaniu z narzędzi służących do zarządzania stacjami roboczymi (Microsoft System Center Configuration Manager lub inne);
- znajomość języka francuskiego (co najmniej poziom A2).

(4) KOMPETENCJE NIETECHNICZNE

- umiejętność nawiązywania relacji: zdolność do nawiązywania kontaktów oraz pracy w środowisku wielojęzycznym;
- poczucie odpowiedzialności: dyskrecja, przestrzeganie poufności, zdyscyplinowanie, dyspozycyjność, szybkość i punktualność;
- umiejętności organizacyjne: umiejętność zarządzania różnymi zadaniami i wyznaczania priorytetów, metodyczne podejście, zdolność do podejmowania inicjatywy, wszechstronność;
- zdolność przystosowania się: umiejętność udzielania wsparcia i pracy pod presją, umiejętność uczenia się i przystosowania do zmieniających się warunków środowiska informatycznego.

B. Procedura wyboru

(1) ETAP PRESELEKCJI

Etap preselekcji odbędzie się w dwóch częściach:

- pierwsza będzie oparta na „kryteriach kwalifikacji”, o których mowa powyżej [pkt 1 lit. a)] i ma na celu ustalenie, czy kandydaci spełniają wszystkie obowiązkowe kryteria kwalifikacji i wszystkie wymagania

² Poziom ten został określony zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego (CEFR).

formalne określone w procedurze naboru. Kandydatury niespełniające tych wymogów nie będą rozpatrywane;

- część druga uwzględnia doświadczenie zawodowe i podstawowe umiejętności techniczne [pkt A(2)]. Ta część zakończy się przyznaniem oceny w skali od 0 do 20 (wymagane minimum: 12 pkt).

Do udziału w etapie wyboru komisja rekrutacyjna zaprosi 15 kandydatów, którzy pomyślnie przeszli etap preselekcji uzyskali najwyższą liczbę punktów.

(2) ETAP WYBORU

Etap wyboru odbędzie się w dwóch częściach:

(i) Egzamin pisemny (w języku angielskim), składający się z następujących elementów:

- test wielokrotnego wyboru służący ocenie wiedzy kandydatów z obszarów wskazanych w pkt A(2) i A(3).

Przewidziany czas: 30 minut

- studium przypadku umożliwiające ocenę kompetencji pisemnych i analitycznych oraz umiejętności kandydatów w dziedzinach wymienionych w pkt A(2) i A(3)

Przewidziany czas: 1 godzina i 30 minut

Za test pisemny można otrzymać maksymalnie 20 punktów: 8 punktów za test wielokrotnego wyboru i 12 punktów za studium przypadku. Wymagane minimum za egzamin pisemny wynosi 12 punktów.

Uwaga: kandydaci, których głównym językiem jest język angielski, muszą zdawać egzamin pisemny w drugim języku.

(ii) Rozmowa kwalifikacyjna z komisją rekrutacyjną mająca na celu ocenę zdolności kandydatów do wykonywania wyżej opisanych zadań. Rozmowa kwalifikacyjna pozwoli, między innymi, w bardziej dogłębny sposób sprawdzić fachową wiedzę kandydatów oraz ich kompetencje w dziedzinach wskazanych w pkt A(2), A(3) i A(4).

Na rozmowę kwalifikacyjną zaproszeni zostaną tylko kandydaci, którzy uzyskali wymagane minimum za egzamin pisemny.

Znaczna część rozmowy kwalifikacyjnej odbędzie się w języku angielskim. Sprawdzana może być również znajomość innych języków wskazanych przez kandydatów.

Rozmowa będzie trwała około 40 minut. Za rozmowę można uzyskać maksymalnie 20 pkt (wymagana minimalna liczba punktów: 12 pkt).

Test pisemny i rozmowa kwalifikacyjna odbędą się w Luksemburgu lub zdalnie.

Kandydaci zaproszeni do udziału w egzaminach otrzymają wszystkie istotne informacje w odpowiednim czasie.

Po ocenie egzaminów pisemnych i rozmowy kwalifikacyjnej komisja rekrutacyjna sporządzi listę rezerwową wybranych kandydatów w porządku alfabetycznym. Wybranymi kandydatami są osoby, które zdobyły minimum punktów za wszystkie egzaminy pisemne i minimum punktów za rozmowę kwalifikacyjną [zob. pkt B(2)(i) i pkt B(2)(ii)]. Uwaga: umieszczenie na liście rezerwowej nie stanowi gwarancji zatrudnienia.

Kandydaci zaproszeni do udziału w egzaminach będą musieli przedstawić w dniu rozmowy odpowiednie dokumenty potwierdzające, które odpowiadają informacjom zawartym w formularzu zgłoszeniowym, tj. dokumenty potwierdzające ich obywatelstwo, kopie dyplomów, świadectwa i inne dokumenty potwierdzające ich kwalifikacje i doświadczenie zawodowe, wyraźnie wskazujące daty rozpoczęcia i

zakończenia, pełnione obowiązki, dokładny charakter ich obowiązków itp. Jeżeli egzaminy odbywają się zdalnie, kandydaci będą mogli przesłać kopię wyżej wymienionych dokumentów potwierdzających pocztą elektroniczną na adres E-Selection@cdt.europa.eu.

Przed sporządzeniem listy rezerwowej komisja rekrutacyjna przeanalizuje dokumenty potwierdzające kandydatów, którzy pomyślnie zaliczyli rozmowę kwalifikacyjną i zdali egzaminy pisemne.

Ponadto przed podpisaniem umowy kandydaci muszą przedstawić oryginały i uwierzytelnione kopie wszystkich istotnych dokumentów potwierdzających, że spełniają kryteria kwalifikacji.

Jeżeli w dowolnym momencie procedury naboru lub rekrutacji okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu zostały świadomie sfalszowane, kandydat zostanie wykluczony.

Kandydaci będą również dyskwalifikowani, jeżeli:

- nie spełnili wszystkich kryteriów kwalifikacji w dniu upływu terminu składania zgłoszeń;
- nie dostarczą wymaganych dokumentów potwierdzających.

Lista rezerwowa będzie ważna do 31.12.2023 r. i może zostać przedłużona według uznania organu Centrum Tłumaczeń uprawnionego do zawierania umów o pracę.

C. Rekrutacja

W zależności od sytuacji budżetowej wybranym kandydatom będzie można zaproponować umowę na okres trzech lat (z możliwością przedłużenia) zgodnie z warunkami zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej. W zależności od stopnia poufności wykonywanych zadań wybrany kandydat może zostać poproszony o uzyskanie poświadczenia bezpieczeństwa osobowego.

Wybrani kandydaci zostaną zatrudnieni w grupie funkcyjnej/grupie zaszeregowania AST4. Miesięczne wynagrodzenie podstawowe w grupie zaszeregowania AST4 (stopień 1) wynosi 4 739,00 EUR. Oprócz wynagrodzenia podstawowego członkowie personelu mogą być uprawnieni do różnych dodatków, takich jak dodatek na gospodarstwo domowe, dodatek zagraniczny (16% wynagrodzenia podstawowego) itp.

Ponadto, aby zostać zakwalifikowanym i przed powołaniem na stanowisko, wybrany kandydat musi:

- mieć uregulowany stosunek do służby wojskowej;
- odznaczać się nieposzlakowanym charakterem niezbędnym do wykonywania przyszłych obowiązków (korzystać z pełni praw obywatelskich)³;
- poddać się badaniom lekarskim przewidzianym przez Centrum Tłumaczeń w celu spełnienia przepisów art. 12 ust. 2) regulaminu pracowniczego urzędników Unii Europejskiej.

D. Procedura zgłaszania się:

Zainteresowani kandydaci muszą wypełnić elektroniczny formularz zgłoszeniowy w Sysstal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) przed upływem terminu.

Zdecydowanie odradza się kandydatom zwlekanie ze złożeniem aplikacji do ostatniej chwili.

Doświadczenie pokazuje, że system może być przeciążony, gdy zbliża się termin składania wniosków. Może to utrudnić przesłanie zgłoszenia na czas.

W zgłoszeniu kandydaci muszą wskazać swój język główny i drugi język. Informacje te zostaną uwzględnione przy określaniu języka egzaminu pisemnego.

³ Kandydaci muszą przedstawić oficjalne zaświadczenie o niekaralności.

RÓWNOŚĆ SZANS

Centrum Tłumaczeń stosuje politykę równych szans w zakresie zatrudnienia i rekrutuje kandydatów bez względu na wiek, rasę, przekonania polityczne, światopoglądowe lub religijne, płeć lub orientację seksualną, niepełnosprawność, stan cywilny lub sytuację rodzinną.

NIEZALEŻNOŚĆ I DEKLARACJA O BRAKU KONFLIKTU INTERESÓW

Osoba zatrudniona będzie zobowiązana do złożenia oświadczenia, w którym zobowiąże się działać niezależnie i w interesie publicznym, oraz do złożenia oświadczenia dotyczącego wszelkich interesów, które mogłyby zaważyć na jej niezależności.

E. Informacje ogólne

PONOWNE ROZPATRZENIE – ODWOŁANIE SIĘ – SKARGI

Kandydaci, którzy uważają, że uzasadnione jest złożenie skargi na daną decyzję, mogą, na każdym etapie procedury naboru, zwrócić się do przewodniczącego komisji rekrutacyjnej o dodatkowe informacje na temat tej decyzji, złożyć odwołanie lub przekazać sprawę Europejskiemu Rzecznikowi Praw Obywatelskich (zob. załącznik I).

WNIOSEK KANDYDATÓW O DOSTĘP DO INFORMACJI ICH DOTYCZĄCYCH

W ramach procedury naboru kandydatom przysługuje określone prawo dostępu do pewnych informacji dotyczących ich bezpośrednio i indywidualnie. Zgodnie z tym prawem kandydatom, którzy złożą taki wniosek, mogą zostać udzielone informacje uzupełniające dotyczące ich udziału w procedurze naboru. Kandydaci muszą przedłożyć swoje wnioski na piśmie do przewodniczącego komisji rekrutacyjnej w terminie jednego miesiąca od otrzymania powiadomienia o wynikach procedury naboru. Odpowiedź zostanie im udzielona w terminie jednego miesiąca. Wnioski będą rozpatrywane z uwzględnieniem tajnego charakteru prac komisji rekrutacyjnej przewidzianego w regulaminie pracowniczym.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Centrum Tłumaczeń (odpowiedzialne za organizację procedury wyboru) zapewnia przetwarzanie danych osobowych kandydatów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39). Dotyczy to w szczególności poufności i bezpieczeństwa takich danych.

Kandydaci mają prawo odwołać się w każdej chwili do Europejskiego Inspektora Ochrony Danych (edps@edps.europa.eu).

Należy zapoznać się ze [specjalnym oświadczeniem w sprawie ochrony poufności](#).

ZAŁĄCZNIK 1 WNIOSKI O PONOWNE ROZPATRZENIE – ŚRODKI ODWOŁAWCZE – SKARGI DO EUROPEJSKIEGO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH

Ponieważ do procedury naboru ma zastosowanie regulamin pracowniczy, cały proces ma charakter poufny. Jeżeli na jakimkolwiek etapie procedury naboru kandydaci uznają, że dana decyzja narusza ich interesy, mogą podjąć następujące działania:

I. WNIOSKI O WYJAŚNIENIE LUB O PONOWNE ROZPATRZENIE

- Złożyć wniosek o wyjaśnienia lub ponowne rozpatrzenie w postaci umotywowanego pisma zaadresowanego w następujący sposób:

À l'attention du président du comité de sélection CDT-AST4-2023-01

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

w terminie 10 dni kalendarzowych od daty wysłania pisma powiadamiającego o decyzji. Komisja rekrutacyjna udzieli odpowiedzi w jak w najkrótszym czasie.

II. ŚRODKI ODWOŁAWCZE

- Złożyć zażalenie na podstawie art. 90 ust. 2 regulaminu pracowniczego urzędników Unii Europejskiej, zaadresowane w następujący sposób:

**À l'attention de l'autorité habilitée à conclure les contrats d'engagement
CDT-AST4-2023-01**

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Ustanowione terminy (zob. regulamin pracowniczy <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20180101:PL:PDF>) zaczynają biec od momentu powiadomienia kandydata o akcie rzekomo niekorzystnym dla niego.

Zwraca się uwagę kandydatów na fakt, że organ upoważniony do zawierania umów o pracę nie jest uprawniony do zmiany decyzji komisji rekrutacyjnej. Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości duży zakres swobody decyzji komisji rekrutacyjnych nie podlega kontroli Trybunału, o ile nie doszło do wyraźnego naruszenia przepisów regulujących pracę komisji rekrutacyjnych.

III. SKARGI DO EUROPEJSKIEGO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH

- Kandydaci mogą złożyć skargę do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich:

Médiateur européen

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

zgodnie z art. 228 ust. 1 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej i na warunkach określonych w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE, Euratom) 2021/1163 z dnia 24 czerwca 2021 r. ustanawiającym przepisy i ogólne warunki regulujące wykonywanie funkcji Rzecznika Praw Obywatelskich (Statut Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich) i uchylającym decyzję 94/262/CECA, WE, Euratom (Dz.U. L 253 z 16.7.2021, s. 1–10).

Kandydaci powinni pamiętać, że skarga złożona do Rzecznika Praw Obywatelskich nie ma skutku zawieszającego w odniesieniu do terminu określonego w art. 90 ust. 2 i art. 91 regulaminu pracowniczego, przewidzianego na składanie skargi lub odwołania do Trybunału Sprawiedliwości Unii

Europejskiej na podstawie art. 270 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej. Zwraca się również uwagę kandydatów na fakt, że zgodnie z art. 2 ust. 3 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego (UE, Euratom) 2021/1163 z dnia 24 czerwca 2021 r. określającego przepisy i ogólne warunki regulujące wykonywanie funkcji Rzecznika Praw Obywatelskich (Statut Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich) oraz uchylającego decyzję 94/262/EWWiS, WE, Euratom każda skarga złożona do Rzecznika Praw Obywatelskich musi być poprzedzona odpowiednimi działaniami administracyjnymi wobec odpowiednich instytucji i organów.