



Люксембург APR 02 2019

РЕФ. № :

CDT-ACIII-2019/02)

**Асистент по информационно
обслужване**

СТЕПЕН:

GF III

ОТДЕЛ:

Отдел „Информационни технологии“

МЯСТО НА РАБОТА:

Люксембург

Центърът за преводи за органите на Европейския съюз (наричан по-нататък „Центърът за преводи“) е създаден през 1994 г., с цел да предоставя услуги за превод на различните органи на Европейския съюз. Седалището му е в Люксембург. От създаването на Центъра неговото работно натоварване се увеличи значително и сега в него работят около 200 души.

За да удовлетвори потребностите на отдел „Информационни технологии“, и по-специално на секция „ИТ обслужване“, Центърът за преводи организира процедура за подбор с цел съставяне на списък с одобрени кандидати за назначаване на договорно нает служител на длъжността асистент по информационно обслужване.

Задачата му е да изпълнява в сътрудничество с членовете на отдел „Информационни технологии“ задължения, свързани с информационно подпомагане и изпълнение на поръчки за услуги в полза на вътрешни и външни потребители (клиенти/доставчици) на Центъра за преводи.

Потребителската ИТ платформа (работни станции) на Центъра за преводи е базирана на операционната система Windows 10, пакета Microsoft Office 2016, поща на Lotus Notes и вътрешно-разработени бизнес приложения.

ЕСТЕСТВО НА СЛУЖЕБНИТЕ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

- а) Подпомагане на прекия ръководител: подпомага началника на секцията в ежедневното управление на секция „ИТ обслужване“; предлага подобрения в областите на дейност; координира и актуализира административни документи и допринася за добрата среда на работа и доверие с цел подпомагане на непрекъснатото подобряване на качеството по отношение на функционирането на секцията и ефективността на прекия ръководител.
- б) Дейности по управление и контрол: осигурява управлението и контрола на изпълняваните от секцията дейности.
- Подпомагане на потребителите:
 - Осъществява контрол на **потребителски инциденти**, свързани с използваните в Центъра устройства и програмни продукти (1-во ниво на обща подкрепа; 2-ро ниво на подкрепа, свързана с потребителската операционна система и стандартните офис програмни продукти), като по този начин допринася за предоставянето на качествена подкрепа на потребителите; разграничава маловажните и изолирани проблеми от сериозните проблеми, които налагат предоставяне на информация на други субекти (служители на „ИТ обслужване“, поддържащи потребителските системи, или други секции), за да допринесе за създаването и поддържането на среда, която гарантира последователна и ефективна ИТ архитектура.
 - Изпълнява **поръчки за услуги**, включени в каталога на „Информационно обслужване“ (Service Desk): установяване и преместване на потребителски устройства (работни станции и периферни устройства), прилагане на решения, свързани с автоматизирано инсталиране и поддръжка на програмни продукти, техническа поддръжка при видеоконферентни срещи, подготовка на устройствата за дистанционна работа в при поискване и т.н., като така допринася за ефективното управление на потребителската ИТ среда на Центъра.
 - Контрол на хардуерните повреди: осъществява **контрол на хардуерните повреди** на различните потребителски устройства, като така допринася за осигуряването на ползване на висококачествено оборудване за потребителите.
 - Документация и обучение: изготвя **техническа документация**, съставя **ръководства за потребителя** и провежда **обучения**, свързани с информационната среда в Центъра за преводи, основно в услуга на нови потребители и работещи дистанционно служители.
- в) Други дейности за подпомагане: изпълнява различни задължения, свързани например с приемане и проверка на продукти в съответствие със заявените от Центъра потребности; предлага процедури, развива и прилага вече установените в отдела; осъществява необходими дейности съгласно договорени или установени процедури; осигурява комуникацията между различните секции; поддържа контакт с външни потребители, доставчици и партньори.

1. КРИТЕРИИ ЗА ПОДБОР

За да бъде допуснат за участие в тази процедура по подбор, на ,
краен срок за подаване на заявления, кандидатът трябва да отговаря на следните изисквания: **MAY 06 2019**

а) КРИТЕРИИ ЗА ДОПУСТИМОСТ

- да бъде гражданин на държава — членка на Европейския съюз;
- Квалификации:
 - да има завършено висше образование, удостоверено с диплома, или
 - средно образование, удостоверено с диплома, което дава достъп до висше образование, и подходящ професионален опит с продължителност най-малко три години;
- Езикови познания: да владее задълбочено един от официалните езици на Съюза и на задоволително ниво друг официален език на Съюза до степен, необходима за изпълнението на служебните задължения.

б) ОСНОВНИ ТЕХНИЧЕСКИ УМЕНИЯ

- След придобиването на посочените по-горе квалификации и професионален опит, кандидатите трябва да са придобили не по-малко от три години професионален опит работа на пълно работно време, от които не по-малко от две години работа в областта на информационното обслужване на потребители;
- Много добро владееене на решенията и инструментите на Microsoft (Windows 10, Suite Office);
- Много добро познаване на различните потребителски информационни устройства (персонални компютри, тънки клиенти, лаптопи, IP телефони, лични и многофункционални принтери и т.н.); добро познаване на конфигурацията на тези устройства;
- Добро познаване на инструмент за управление на инциденти и на поръчки за информационни услуги;
- Добро познаване на инструментите за CAT (Компютърно подпомаган превод) — SDL Studio или други;
- Добро познаване на SharePoint;
- Добро познаване на видеоконферентните инструменти и технологии;
- Добро познаване на инструментите и технологиите за дистанционна работа;
- Опит в използването на инструмент за управление на работни станции (Microsoft System Center Configuration Manager или друг);
- Задълбочен опит в съставянето на техническа и предназначена за потребителите документация;
- Много добро владееене на френски или на английски език [ниво C1] и задоволително ниво на френски или на английски език [ниво A2].

в) ЖЕЛАТЕЛНИ ТЕХНИЧЕСКИ УМЕНИЯ

- Сертификат за управление на ИТ услуги ITIL Foundation V3;
- Задоволително ниво на владееене на трети официален език на Европейския съюз.

г) ОСНОВНИ НЕТЕХНИЧЕСКИ УМЕНИЯ:

- Личностни качества: способност за работа в екип, лесно намира общ език с всички (колеги и външни сътрудници) и способност за работа в многоезична среда;

- Чувство за отговорност: коректност, спазване на поверителността, прецизност, отзивчивост, бързина и точност;
- Организационни умения: способност да изпълнява различни задачи и да определя приоритети; методичен подход; способност да поема инициативата; многофункционалност;
- Адаптивност: способност да оказва съдействие и да работи дори под напрежение, способност да усвоява и да се приспособява към промените в информационната среда.

Тези умения ще бъдат оценени в рамките на писмен изпит и събеседване [вж. точка 2, буква б), подточки (i) и (ii) по-долу].

2. ПРОЦЕДУРА НА ПОДБОР

а) ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПОДБОР

Предварителният подбор ще се осъществи на два етапа:

- първият етап се основава на горепосочените „критерии за допустимост“ [точка 1, буква а)], като целта е да се установи дали кандидатът отговаря на всички задължителни критерии за допустимост и на всички официални изисквания, определени в процедурата за кандидатстване. Кандидатите, които не отговарят на изискванията, ще бъдат отхвърлени.
- в рамките на втория етап ще бъдат разгледани професионалният опит и другите критерии, посочени в раздел „Основни технически умения“ в точка 1, буква б). В края на този етап ще бъде поставена оценка от 0 до 20 (минимум за преминаване: 10).

Комисията за подбор ще покани на писмен изпит и събеседване петнадесетте кандидати, които са издържали успешно етапа на предварителен подбор и са получили най-високи оценки.

б) ПОДБОР

Подборът се осъществява съгласно описаната по-долу процедура. Той включва два етапа:

(i) Писмен изпит (на английски или френски език), който включва следното:

- тест с 16 въпроса с възможност за избор от няколко отговора, въз основа на които ще бъдат оценени знанията на кандидата в областите, посочени в точка 1, буква б).

Времетраене: 30 минути

- практически казус, въз основа на който ще бъдат оценени уменията на кандидата да изготвя текст, аналитичните му умения и знанията му в областите, посочени в точка 1, буква б).

Времетраене: 1 час и 30 минути

Писменият изпит се оценява върху 20 точки, което включва 8 точки от теста с въпроси с възможност за избор от няколко отговора и 12 точки за практическия казус. Необходима обща минимална оценка: 12 точки.

Кандидатите могат да положат писмения изпит по избор на английски или на френски език. Следва да се има предвид, че кандидатите, чийто основен език е френски, трябва да положат изпитите на английски език, а кандидатите, чийто основен език е английски, трябва да положат изпитите на френски език.

(ii) Събеседване с комисията за подбор за оценяване способността на кандидатите да изпълняват описаните по-горе задължения. Събеседването ще се съсредоточи и върху специализираните знания на кандидатите и уменията, изброени в точка 1, букви б), в) и г).

Събеседването ще се проведе в деня на писмения изпит или в един от следващите дни.
Времетраене: приблизително 40 минути.

Събеседването се оценява върху 20 точки (необходим минимум: 12 точки)

Писменият изпит и събеседването ще се проведат в Люксембург.

След определянето на оценките от писмения изпит и събеседването комисията за подбор ще изготви списък с одобрените кандидати по азбучен ред. Одобрени са кандидатите, получили обща минимална оценка за преминаване на писмения изпит и необходимия минимум от събеседването [вж. точки i) и ii)]. Обръщаме внимание на кандидатите, че включването в списъка не гарантира назначаване.

Кандидатите, поканени да положат изпитите, трябва да предоставят в деня на събеседването съответните удостоверителни документи в потвърждение на информацията, заявена във формуляра за кандидатстване, т.е. копия от дипломи, свидетелства и други удостоверителни документи за техните квалификации и трудов стаж, в които ясно са посочени началната и крайната дата на назначаване, длъжността, естеството на изпълняваните задължения и т.н.

Преди да бъде подписан договор, одобрените кандидати трябва да предоставят оригиналите и заверени копия от всички документи, доказващи, че отговарят на критериите за допустимост.

Списъкът с одобрени кандидати ще бъде валиден в продължение на 12 месеца от датата на изготвянето му и този срок може да бъде продължен по преценка на органа на Центъра за преводи, оправомощен да сключва трудови договори.

3. ПРОЦЕДУРА ПО НАЗНАЧАВАНЕ

В зависимост от наличния бюджет одобрените кандидати могат да получат предложение за двугодишен договор за работа (с възможност за подновяване) съгласно Условието за работа на другите служители на Европейския съюз. В зависимост от нивото на поверителност на извършваните дейности може да се наложи избраните кандидати да преминат проучване за надеждност.

Избраният кандидат ще бъде назначен във функционална група III. Основната месечна заплата за степен 8 (стъпка 1), възлиза на 2 704,38 EUR. В допълнение към основната заплата могат да се начисляват различни надбавки, например надбавка за домакинство, надбавка за експатриране (16 % от основната заплата) и т.н.

Освен това, за да бъде допуснат до участие в подбора и преди да бъде назначен, кандидатът трябва:

- да е изпълнил всичките си задължения, предвидени в приложимите закони за военната повинност;
- да притежава необходимите морални качества за определените задължения (да не е лишен от граждански права)¹;
- да преминат медицински преглед, извършван от медицински служители от определена от Центъра за преводи служба, за да се изпълнят условията на член 28, точка д) от Правилника за длъжностните лица на Европейския съюз.

¹Кандидатите трябва да представят свидетелство за съдимост „неосъждан“;

4. ПРОЦЕДУРА ЗА КАНДИДАТСТВАНЕ:

Кандидатите, които желаят да участват в подбора, трябват да попълнят онлайн формуляра за кандидатстване в определения срок.

Настоятелно съветваме кандидатите да не отлагат записването си за последните дни. Опитът показва, че с приближаването на крайната дата системата може да е претоварена. Възможно е да срещнете трудности със спазването на срока.

РАВНИ ВЪЗМОЖНОСТИ

Центърът за преводи прилага политика на равни възможности в областта на трудовата заетост и приема кандидатури независимо от възраст, раса, политически, философски или религиозни убеждения, пол или сексуална ориентация, увреждания, брачно или семейно положение.

НЕЗАВИСИМОСТ И ДЕКЛАРИРАНЕ НА ИНТЕРЕСИ

Преди встъпването си в длъжност избраният кандидат следва да подпише декларация за поемане на ангажимент да действа независимо в интерес на обществото, както и да декларира всякакви интереси, които биха могли да се сметат за накърняващи неговата/нейната независимост.

5. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ — ОБЖАЛВАНЕ — ЖАЛБИ

Кандидатите, които считат, че имат основания за жалба относно конкретно решение, могат във всеки един момент от настоящата процедура за подбор да поискат допълнителна информация за това решение от председателя на комисията за подбор, да започнат процедура по обжалване или да подадат жалба до Европейския омбудсман (вж. приложение 1).

ИСКАНИЯ НА КАНДИДАТИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ, ОТНАСЯЩА СЕ ДО ТЯХ

Кандидатите, участващи в процедурите за подбор, имат специфичното право на достъп до определена информация, която ги засягат пряко и лично. При поискване кандидатите могат съответно да получат допълнителна информация, отнасяща се до участието им в процедурата за подбор. Кандидатите трябва да отправят тези искания в писмена форма до председателя на комисията за подбор в срок от един месец, след като са били уведомени за резултата от процедурата за подбор. Отговор ще бъде изпратен в срок от един месец. Исканията се разглеждат при отчитане на поверителния характер на работата на комисията за подбор съгласно Правилника за длъжностните лица.

ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

В качеството си на орган, отговорен за организирането на процедурата за подбор, Центърът за преводи гарантира, че личните данни на кандидатите се обработват съгласно изискванията на Регламент (ЕО) № 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1247/2002/ЕО. Това се отнася по-специално до поверителността и сигурността на такива данни.

Кандидатите имат право да се обръщат по всяко време към Европейския надзорен орган по защита на данните (edps@edps.europa.eu).

Прочетете раздел [специфично съобщение за поверителността на личните данни](#).

Приложение 1 ИСКАНИЯ ЗА ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ — ПРОЦЕДУРИ НА ОБЖАЛВАНЕ — ЖАЛБИ ПРЕД ЕВРОПЕЙСКИЯ ОМБУДСМАН

Тъй като Правилникът за длъжностните лица се прилага за процедурите за подбор, следва да имате предвид, че всички производства попадат в обхвата на изискването за поверителност, установено в Правилника за длъжностните лица. Ако на даден етап от настоящата процедура за подбор кандидатите считат, че интересите им са накърнени от конкретно решение, те могат да предприемат следните действия:

I. ИСКАНИЯ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ИЛИ ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ

- Изпратете писмо с искане за допълнителна информация или за преразглеждане, като изложите своя случай, адресирано до:

На вниманието на председателя на комисията за подбор по обява CDT-ACIII-2019/02

Bureau 3076
Centre de traduction
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

в срок от 10 дни от датата на изпращане на писмото, уведомяващо ви за решението. Комисията за подбор ще изпрати отговор при първа възможност.

II. ПРОЦЕДУРИ НА ОБЖАЛВАНЕ

- Подайте жалба съгласно член 90, параграф 2 от Правилника за длъжностните лица на Европейския съюз на следния адрес:

На вниманието на органа, оправомощен да сключва договори за назначаване на работа (Реф. № CDT-ACIII-2019/02)

Bureau 3076
Centre de traduction
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Сроковете за образуване на тези два вида производства започват да текат от момента, в който кандидатите са уведомени за акта, накърняващ интересите им (вж. Правилник за длъжностните лица, изменен с Регламент (ЕС, Евратом) № 1023/2013 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 287, 29.10.2013 г., стр. 15) — <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=bg>].

Обърнете внимание, че органът, оправомощен да сключва договори за назначаване на работа, не е оправомощен да изменя решенията на комисията за подбор. Съдът нееднократно е постановявал, че широкото право на преценка на комисиите за подбор подлежи на контрол от Съда само в случай на очевидно нарушение на правилата за работата на комисиите за подбор.

III. ЖАЛБИ ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ОМБУДСМАН

- Кандидатите могат да подадат жалба на адрес:

Европейски омбудсман

1, avenue du Président Robert Schuman — BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex

съгласно член 228, параграф 1 от Договора за функционирането на Европейския съюз и в съответствие с условията в Решение 94/262/ЕОВС, ЕО, Евратом на Европейския парламент от 9 март 1994 г. относно правилата и общите условия за изпълнението на функциите на омбудсмана (ОВ L 113, 4.5.1994 г., стр. 15).

Следва да се има предвид, че сезирането на омбудсмана не прекъсва срока, предвиден в член 90, параграф 2 и член 91 от Правилника за длъжностните лица, за подаване на административна жалба или за обжалване пред Съда на Европейския съюз на основание на член 270 от Договора за функционирането на Европейския съюз. Освен това обърнете внимание, че съгласно член 2, параграф 4 от Решение 94/262/ЕОВС, ЕО, Евратом на Европейския парламент от 9 март 1994 г. относно правилата и общите условия за изпълнението на функциите на омбудсмана всяка жалба до омбудсмана трябва да бъде предшествана от подходящи административни действия пред засегнатите институции и органи.