



Lussemburgo, 6 maggio 2022

RIF.: CDT-ACIII-2022-01
Assistente per il Service Desk

GRADO: GF III

DIPARTIMENTO: Informatica

SEDE DI SERVIZIO: Lussemburgo

Il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (in appresso il «Centro di traduzione») è stato istituito nel 1994 per fornire servizi di traduzione ai diversi organismi dell'Unione europea. Ha sede a 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 far fronte alle esigenze del dipartimento Informatica, sezione Service Desk, il Centro di traduzione organizza una procedura di selezione volta a istituire un elenco di riserva per l'assunzione di un agente contrattuale in qualità di assistente all'automazione d'ufficio per il Service Desk.

La missione è volta a garantire, in collaborazione con i membri del dipartimento Informatica, l'assolvimento delle funzioni di supporto informatico e il soddisfacimento delle richieste di servizi a beneficio degli utenti interni ed esterni (clienti/fornitori) del Centro di traduzione.

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), e applicazioni aziendali sviluppate internamente.

NATURA DELLE FUNZIONI

- 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.

b) Attività di gestione e di controllo

- Assistenza agli utenti
 - Monitorare gli **incidenti occorsi agli utenti** in relazione 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 di automazione standard), per contribuire a garantire un supporto di qualità agli utenti; distinguere i problemi secondari e specifici dai problemi più importanti che richiedono il passaggio di informazioni ad altri attori (personale del Service Desk addetto al sistema o altre sezioni), al fine di contribuire alla creazione e al mantenimento di un ambiente informatico coerente ed efficiente.
 - Rispondere alle **richieste di servizi** elencate nel catalogo del Service Desk: installazione e trasferimenti delle apparecchiature *client* (postazione di lavoro e periferiche), utilizzo di soluzioni di installazione e di manutenzione dei software automatizzati, assistenza tecnica durante le riunioni in videoconferenza, durante le selezioni organizzate dalla sezione Risorse umane e durante le riunioni online del consiglio di amministrazione, preparazione dei dispositivi di telelavoro ecc., al fine di contribuire alla gestione efficiente dell'ambiente informatico *client* del Centro.
 - Monitoraggio dei guasti fisici: procedere al **monitoraggio dei guasti fisici** delle varie apparecchiature *client* al fine di garantire agli utenti apparecchiature efficienti.
 - Documentazione e formazione: elaborare la **documentazione tecnica**, redigere i **manuali d'uso** ed erogare **corsi di formazione** sull'ambiente informatico del Centro di traduzione, rivolti principalmente ai nuovi utenti.
- c) Altre attività di supporto: ricevere e verificare la consegna delle attrezzature, applicare le procedure esistenti e partecipare al loro sviluppo, assicurare la comunicazione trasversale tra le diverse sezioni nell'ambito del supporto, curare i rapporti con clienti, fornitori e partner esterni.

A. CRITERI DI SELEZIONE

La procedura di selezione è aperta ai candidati che, al 04.06.2022, data limite fissata per la presentazione delle candidature, soddisfano le condizioni riportate in appresso.

(1) CRITERI DI AMMISSIBILITÀ

- Essere cittadini di uno Stato membro dell'Unione europea;
- qualifiche:
 - i) avere un livello di istruzione superiore attestato da un diploma, oppure
 - ii) avere un livello di istruzione secondaria attestato da un diploma che dia accesso a un'istruzione superiore e un'esperienza professionale adeguata di almeno tre anni;

- 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) (1).

(2) COMPETENZE TECNICHE ESSENZIALI

- Avere completato studi pertinenti nel settore dell'informatica attestati da un diploma;
- comprovata esperienza di almeno due anni nel campo del supporto informatico agli utenti;
- buona conoscenza delle soluzioni e degli strumenti Microsoft (Windows, Office 2019 e 365);
- buona conoscenza delle diverse apparecchiature informatiche *client* (PC, laptop, telefoni IP, stampanti per uso personale e multifunzione ecc.);
- buona conoscenza di uno strumento per la gestione degli incidenti e delle richieste di servizi;
- buona conoscenza degli strumenti e delle tecnologie di videoconferenza;
- buona conoscenza degli strumenti e delle tecnologie in materia di telelavoro;
- esperienza consolidata nella redazione di documentazione tecnica e di documentazione destinata agli utenti;
- conoscenza dell'inglese almeno a livello B2.

(3) COMPETENZE TECNICHE AUSPICABILI

- Buona conoscenza degli strumenti CAT (*Computer Aided Translation*) – SDL Studio o altri;
- buona conoscenza di SharePoint;
- esperienza nell'utilizzo di uno strumento di gestione delle postazioni di lavoro (Microsoft System Center Configuration Manager o altro);
- certificazione «ITIL v3 Foundation»;
- conoscenza del francese.

(4) COMPETENZE NON TECNICHE ESSENZIALI

- Capacità relazionali: attitudine al lavoro di squadra, senso dei rapporti umani, 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.

Queste competenze verranno valutate in una prova scritta e un colloquio [si veda la parte B, sezione 2, punti i) e ii) in appresso].

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

B. PROCEDURA DI SELEZIONE

(1) FASE DI PRESELEZIONE

La preselezione si articolerà in due fasi.

- La prima fase riguarderà i «criteri di ammissibilità» succitati [si veda la 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 competenze tecniche essenziali [parte A, sezione 2]. Alla fine di questa parte verrà attribuito un punteggio compreso tra 0 e 20 (minimo richiesto: 12).

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

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

Una volta valutati i risultati della prova scritta e del colloquio, il comitato di selezione istituirà un elenco di riserva dei candidati secondo il criterio dell'ordine alfabetico. I candidati prescelti saranno quelli che avranno conseguito il punteggio totale minimo richiesto per la prova scritta e il punteggio minimo richiesto

per il colloquio [si vedano i punti i) e ii)]. Si fa presente ai candidati che l'iscrizione in un elenco di riserva non costituisce garanzia di assunzione.

I candidati convocati alla prova scritta e al colloquio dovranno presentare, il giorno del colloquio, i documenti giustificativi pertinenti corrispondenti alle informazioni che figurano nel modulo di candidatura, ossia: copie dei diplomi, certificati e altri documenti attestanti qualifiche ed esperienza professionale, indicando chiaramente le date d'inizio e di fine, la funzione esercitata, la natura esatta delle mansioni ecc. Nel caso in cui le prove si svolgano a distanza, i candidati potranno inviare una copia dei documenti giustificativi di cui sopra per posta elettronica all'indirizzo E-Selection@cdt.europa.eu. Prima di istituire l'elenco di riserva, il comitato di selezione analizzerà i documenti giustificativi dei candidati che avranno superato il colloquio e le prove scritte.

Tuttavia, prima della firma del contratto, i candidati prescelti dovranno presentare gli originali e le copie autenticate di tutti i documenti pertinenti che attestino il rispetto dei criteri di ammissibilità. L'elenco di riserva sarà valido fino al 31/12/2022 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 potrà essere offerto un contratto di due anni (rinnovabile), conformemente al regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea ⁽²⁾. A seconda del livello di riservatezza dei lavori realizzati, il candidato selezionato potrà essere obbligato a richiedere una certificazione di sicurezza.

Il candidato selezionato sarà assunto nel gruppo di funzioni III. Lo stipendio base mensile corrispondente al grado 8 (1° scatto) ammonta a 2 830,56 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 esercitare le funzioni di riferimento (pieno godimento dei diritti civili) ⁽³⁾;
- sottoporsi all'esame medico effettuato dai medici di fiducia del Centro di traduzione per conformarsi alle disposizioni di cui all'articolo 82, paragrafo 3, del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea.

⁽²⁾ In circostanze debitamente motivate, l'AACC può decidere di concludere contratti con una prospettiva temporale limitata. Tali contratti sono giustificati in particolare per progetti di durata limitata, qualora il Centro abbia necessità di conoscenze aggiornate in un settore specifico o per sostituire membri del personale in caso di assenze.

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

D. PROCEDURA DI CANDIDATURA

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

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.

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 ultimo per la presentazione delle candidature. Sarebbe pertanto difficile iscriversi in tempo.

PARI OPPORTUNITÀ

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

INDIPENDENZA E DICHIARAZIONE D'INTERESSE

Al titolare del posto sarà richiesto di sottoscrivere una dichiarazione d'impegno ad agire in maniera indipendente nell'interesse pubblico e a dichiarare qualsiasi interesse che possa essere considerato come pregiudizievole alla sua indipendenza.

E. INFORMAZIONI GENERALI

RIESAME, RICORSO E RECLAMO

In ogni fase della procedura di selezione, i candidati che ritengano di avere subito pregiudizio a causa di una decisione possono rivolgersi al presidente del comitato di selezione per ottenere dei ragguagli in merito a detta decisione, presentare un ricorso o sporgere denuncia al Mediatore europeo (si veda l'allegato 1).

DOMANDE DEI CANDIDATI RELATIVE ALL'ACCESSO A INFORMAZIONI CHE LI RIGUARDANO

Nel contesto delle procedure di selezione, viene riconosciuto ai candidati un diritto specifico di accedere, alle condizioni descritte qui di seguito, a certe informazioni che li riguardano direttamente e individualmente. In virtù di questo diritto, possono essere fornite a un candidato che ne faccia domanda informazioni supplementari in merito alla sua partecipazione alla procedura di selezione. Le domande di accesso alle informazioni devono essere indirizzate per iscritto al presidente del comitato di selezione. La risposta sarà trasmessa entro un mese dal ricevimento della domanda. Le domande saranno evase tenendo in debita considerazione il carattere di segretezza dei lavori del comitato di selezione previsto dallo statuto.

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'[avvertenza specifica sulla riservatezza](#).

ALLEGATO 1 RICHIESTE DI RIESAME – MEZZI DI RICORSO – DENUNCE AL MEDIATORE EUROPEO

Essendo lo statuto dei funzionari dell'Unione europea applicato alle procedure di selezione, queste ultime sono soggette all'obbligo di riservatezza previsto dallo statuto medesimo. 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. RICHIESTE DI CHIARIMENTI O DI RIESAME

- Il candidato può presentare una richiesta di chiarimenti o di riesame sotto forma di lettera motivata da indirizzare

All'attenzione del presidente del comitato di selezione CDT-ACIII-2022/01

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

entro 10 giorni dalla data d'invio della lettera che notifica la decisione. Il comitato di selezione comunica la sua risposta nel più breve tempo possibile.

II. PROCEDURE DI RICORSO

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

Autorità autorizzata a concludere i contratti d'assunzione (rif.: CDT-ACIII-2022/01)

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

I termini previsti per questi due tipi di procedure [dallo statuto dei funzionari quale modificato dal regolamento (UE, Euratom) n. 1023/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 287 del 29.10.2013, pag. 15) – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>] decorrono dalla data in cui viene notificato al candidato il preteso atto a lui pregiudizievole.

Si noti che l'autorità che ha il potere di concludere i contratti di assunzione non ha il potere di modificare le decisioni di un comitato di selezione. Secondo una giurisprudenza costante della Corte di giustizia, l'ampio potere di valutazione dei comitati di selezione è sottoposto al controllo della Corte unicamente in caso di violazione manifesta delle regole che disciplinano le relative procedure di selezione.

III. DENUNCE AL MEDIATORE EUROPEO

- Come per tutti i cittadini dell'Unione, sporgere 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, 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 il deposito 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 gli organi interessati.