



Luksemburg, 6 maja 2022 r.

**NR REF.** CDT-ACIII-2022-01  
**Asystent w Service Desk**

**GRUPA** GF III  
**ZASZEREGOWANIA:**

**DZIAŁ:** Dział Informatyczny

**MIEJSCE ZATRUDNIENIA:** Luksemburg

---

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 mieści się w Luksemburgu. Od momentu powstania Centrum nakład pracy znacznie wzrósł i obecnie zatrudnia ono około 200 osób.

W odpowiedzi na zapotrzebowanie Działu Informatycznego – sekcji Service Desk – Centrum Tłumaczeń organizuje procedurę naboru, której zadaniem jest stworzenie listy rezerwowej w celu zatrudnienia pracownika kontraktowego na stanowisku asystenta biura Service Desk.

Zadaniem takiej osoby będzie zapewnienie, przy współpracy z członkami Działu Informatycznego, wsparcia informatycznego i wykonywanie zleceń na rzecz użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych (klientów / dostawców) Centrum Tłumaczeń.

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**

- 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) Działania związane z zarządzaniem i działania następcze:

- Wsparcie użytkowników:
    - Prowadzenie monitoringu **incydentów zgłoszonych przez użytkowników** dotyczących sprzętu i oprogramowania wykorzystywanego w Centrum (wsparcie pierwszego stopnia we wszystkich dziedzinach, wsparcie drugiego stopnia na poziomie systemu operacyjnego klienta i standardowego oprogramowania biurowego), w celu zapewnienia wysokiej jakości wsparcia dla użytkowników; wychwytywanie drobnych i jednorazowych problemów związanych z większymi problemami, które wymagają poinformowania pozostałych podmiotów (pracowników systemu Service Desk lub innych sekcji), w celu stworzenia i utrzymania spójnego i wydajnego środowiska IT.
    - Realizacja **wniosków o usługi** wprowadzonych do katalogu Service Desk: instalacja i przenoszenie sprzętu klientów (stanowiska pracy i urządzenia peryferyjne), stosowanie zautomatyzowanych rozwiązań dotyczących instalacji i konserwacji oprogramowania, wsparcie techniczne podczas wideokonferencji, procedur naboru prowadzonych online przez Sekcję ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi i Zarząd, przygotowywanie sprzętu służącego do telepracy itd. na rzecz skutecznego zarządzania środowiskiem IT klienta Centrum.
  - Monitoring awarii sprzętu: prowadzenie **monitoringu awarii** różnego typu urządzeń klientów, w celu zapewnienia użytkownikom korzystania z funkcjonalnego sprzętu.
  - Dokumentacja i szkolenie: sporządzanie **dokumentacji technicznej**, redagowanie **instrukcji obsługi** i udzielanie **szkoleń** dotyczących środowiska informatycznego Centrum Tłumaczeń, przede wszystkim nowym pracownikom.
- c) Inne działania związane ze wsparciem: przyjmowanie i weryfikacja dostaw sprzętu, stosowanie istniejących procedur i wnoszenie wkładu w ich rozwój, zapewnianie komunikacji między poszczególnymi sekcjami w ramach wsparcia, współpraca z klientami, dostawcami i partnerami zewnętrznymi.

## A. KRYTERIA WYBORU

W procedurze naboru mogą wziąć udział kandydaci, którzy w dniu upływu terminu składania zgłoszeń, czyli w dniu 04.06.2022, spełniają następujące warunki:

### (1) WARUNKI KWALIFIKACJI

- Obywatelstwo jednego z państw członkowskich Unii Europejskiej;
- Kwalifikacje:
  - i) wykształcenie pomaturalne potwierdzone dyplomem;
  - ii) wykształcenie średnie potwierdzone świadectwem, umożliwiające podjęcie studiów wyższych oraz odpowiednie co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe;

- 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)<sup>1</sup>.

## **(2) NIEZBĘDNE KOMPETENCJE TECHNICZNE**

- Ukończone odpowiednie studia w dziedzinie informatyki, potwierdzone dyplomem;
- Co najmniej 2-letnie udokumentowane doświadczenie w zakresie wsparcia IT dla użytkowników;
- Dobra znajomość rozwiązań i narzędzi Microsoft (Windows, Office 2019 i 365);
- Dobra znajomość różnego rodzaju sprzętu informatycznego klienta (PC, laptopów, telefonów IP, drukarek osobistych i wielofunkcyjnych itp.);
- Dobra znajomość narzędzia zarządzania incydentami i wnioskami o usługi;
- Dobra znajomość narzędzi i technologii wideokonferencji;
- Dobra znajomość narzędzi i technologii związanych z telepracą;
- Bogate doświadczenie w redagowaniu dokumentacji technicznej i dokumentacji przeznaczonej dla użytkowników;
- Znajomość języka angielskiego co najmniej na poziomie B2.

## **(3) MILE WIDZIANE KOMPETENCJE TECHNICZNE**

- Dobra znajomość narzędzi do tłumaczenia wspomaganego komputerowo (Computer Aided Translation, CAT) - SDL Studio lub innych;
- Dobra znajomość SharePoint;
- Doświadczenie w korzystaniu z narzędzi służących do zarządzania stacjami roboczymi (Microsoft System Center Configuration Manager lub inne);
- Posiadanie certyfikatu ITIL Foundation V3;
- Znajomość języka francuskiego.

## **(4) PODSTAWOWE UMIEJĘTNOŚCI MIĘKIE**

- Umiejętność nawiązywania relacji: zdolność do nawiązywania kontaktów oraz pracy w zespole i 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 przejęcia inicjatywy, wszechstronność.
- Zdolność przystosowania się: umiejętność udzielania wsparcia i pracy pod presją, umiejętność uczenia się i przystosowania do zmieniających się warunków środowiska informatycznego.

Kompetencje te zostaną ocenione w ramach testu pisemnego i rozmowy kwalifikacyjnej [zob. punkt B(2), (i) i (ii) poniżej].

---

<sup>1</sup> Poziom ten został określony zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego (CEFR).

## **B. PROCEDURA NABORU**

### **(1) ETAP SELEKCJI WSTĘPNEJ**

Etap selekcji wstępnej odbędzie się w dwóch częściach:

- część pierwsza oparta będzie na „kryteriach kwalifikowalności” wymienionych powyżej, w pkt A(1), a jej celem jest ustalenie, czy kandydat spełnia wszystkie obowiązkowe kryteria kwalifikowalności i wszystkie wymogi formalne określone w procedurze składania wniosków. Kandydatury niespełniające tych wymogów nie będą rozpatrywane;
- część druga uwzględni 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 i 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).  
Czas trwania: 30 minut
  - studium przypadku umożliwiające ocenę kompetencji pisemnych i analitycznych oraz umiejętności kandydatów w dziedzinach wymienionych w pkt A(2) i A(3) Czas trwania: 1 godzina i 30 minut

Za egzamin 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).

Egzamin pisemny i rozmowa kwalifikacyjna będą się odbywać w Luksemburgu.

Po dokonaniu oceny egzaminu pisemnego i rozmowy kwalifikacyjnej, komisja rekrutacyjna sporządzi listę rezerwową wybranych kandydatów w porządku alfabetycznym. Wybrani kandydaci to osoby, które

.../...

otrzymają minimalną wymaganą ocenę łączną za egzamin pisemny i minimalną ocenę za rozmowę kwalifikacyjną [zob. punkt (i) oraz (ii)]. Uwaga: umieszczenie na liście rezerwowej nie stanowi gwarancji zatrudnienia.

Kandydaci zaproszeni na egzamin pisemny i rozmowę kwalifikacyjną muszą przedstawić w dniu rozmowy kwalifikacyjnej dokumenty potwierdzające informacje podane w formularzu zgłoszeniowym, tj. kopie dyplomów, świadectw i innych dokumentów potwierdzających ich kwalifikacje i doświadczenie zawodowe, z wyraźnym wskazaniem daty rozpoczęcia i zakończenia, zajmowanego stanowiska, dokładnego charakteru obowiązków itp. Jeżeli egzaminy organizowane będą zdalnie, kandydaci mogą przesłać kopię wymaganych dokumentów potwierdzających pocztą elektroniczną na adres [E-Selection@cdt.europa.eu](mailto:E-Selection@cdt.europa.eu). Przed sporządzeniem listy rezerwowej komisja rekrutacyjna przeanalizuje dokumenty potwierdzające kandydatów, którzy pomyślnie zaliczyli rozmowę kwalifikacyjną i zdali egzaminy pisemne.

Przed zawarciem umowy wybrani kandydaci będą musieli dostarczyć oryginały i poświadczane kopie wszystkich właściwych dokumentów potwierdzających spełnienie kryteriów kwalifikacyjnych. Lista rezerwowa będzie ważna do dnia 31.12.2022 r., a okres ten może zostać przedłużony według uznania organu Centrum Tłumaczeń upoważnionego do zawierania umów o pracę.

### **C. REKRUTACJA**

W zależności od sytuacji budżetowej wybranemu kandydatowi może zostać zaoferowana umowa na okres dwóch lat (z możliwością przedłużenia) zgodnie z warunkami zatrudnienia innych urzędników Unii Europejskiej<sup>2</sup>. W zależności od poziomu poufności wykonywanej pracy wybrany kandydat może być zobowiązany do złożenia wniosku o poświadczenie bezpieczeństwa.

Wybrany kandydat zostanie zatrudniony w grupie funkcyjnej III. Podstawowe wynagrodzenie miesięczne w 8. grupie zaszerogowania (stopień 1) wynosi 2 830,56 EUR. Oprócz wynagrodzenia podstawowego pracownicy mogą mieć prawo do otrzymywania różnego rodzaju 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 nieskazitelnym charakterem niezbędnym do wykonywania przyszłych obowiązków (korzystać z pełni praw publicznych)<sup>3</sup>;
- poddać się badaniom lekarskim przewidzianym przez Centrum Tłumaczeń w celu spełnienia przepisów art. 82 ust. 3) warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej.

---

<sup>2</sup> W należycie uzasadnionych przypadkach organ upoważniony do zawierania umów o pracę może podjąć decyzję o zawarciu umów na czas określony. Takie umowy są uzasadnione zwłaszcza w przypadku projektów o ograniczonym czasie trwania, w przypadku których Centrum musi uzyskać aktualną wiedzę w danej dziedzinie lub zastąpić pracowników na czas ich nieobecności.

<sup>3</sup> Kandydaci muszą przedstawić oficjalne zaświadczenie o niekaralności.

#### **D. PROCEDURA ZGŁASZANIA SIĘ:**

Zainteresowani kandydaci muszą wypełnić swoje zgłoszenie drogą elektroniczną w systemie Systat ([https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en\\_US](https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US)) przed upływem terminu.

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

Zdecydowanie zalecamy, aby nie czekać z dokonaniem zgłoszenia do ostatniej chwili. Doświadczenie pokazuje, że pod koniec terminu składania wniosków może dojść do przeciążenia systemu. Może to utrudnić zgłoszenie się na czas.

#### **RÓWNOŚĆ SZANS**

Centrum Tłumaczeń stosuje politykę równych szans w zatrudnieniu i przyjmuje zgłoszenia bez względu na wiek, rasę, przekonania polityczne, światopogląd, wyznanie, płeć, orientację seksualną, niepełnosprawność, stan cywilny i 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 deklaracji dotyczącej wszelkich interesów, które mogłyby zaważyć na jej niezależności.

#### **E. INFORMACJE OGÓLNE**

##### **PONOWNE ROZPATRZENIE – ODWOŁANIE SIĘ – SKARGA**

Na wszystkich etapach procesu naboru kandydaci, którzy uznają, że decyzja powoduje dla nich negatywne skutki, mogą skontaktować się z przewodniczącym komisji rekrutacyjnej w celu uzyskania wyjaśnień dotyczących tej decyzji, złożyć odwołanie lub wnieść skargę do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich (zob. załącznik 1).

##### **WNIOSEK KANDYDATÓW O DOSTĘP DO INFORMACJI ICH DOTYCZĄCYCH**

W ramach procedury naboru kandydatom przysługuje określone prawo dostępu, na warunkach opisanych poniżej, do pewnych informacji dotyczących ich bezpośrednio i indywidualnie. Zgodnie z tym prawem możliwe jest udzielenie dodatkowych informacji kandydatowi, który wystąpi z takim wnioskiem dotyczącym jego udziału w procedurze naboru. Wniosek o udzielenie informacji należy wystosować na piśmie do przewodniczącego komisji rekrutacyjnej. Odpowiedź zostanie wysłana w ciągu miesiąca od otrzymania wniosku. Wnioski będą rozpatrywane z uwzględnieniem poufności charakteru prac komisji rekrutacyjnej przewidzianego w regulaminie pracowniczym.

##### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

Centrum Tłumaczeń (jako organ odpowiedzialny za organizację procedury naboru) zapewnia przetwarzanie danych osobowych kandydatów zgodnie z przepisami rozporządzenia (UE) nr 2018/1725 Parlamentu Europejskiego i Rady 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 o swobodnym przepływie takich danych oraz uchyłającym rozporządzenie (WE) nr 45/2001 i decyzję 1247/2002/WE (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39). Dotyczy to w szczególności poufności i bezpieczeństwa takich danych.

W każdej chwili kandydaci mają prawo odwołać się do Europejskiego Inspektora Ochrony Danych ([edps@edps.europa.eu](mailto: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**

Należy pamiętać, że ponieważ podczas procedury naboru obowiązuje regulamin pracowniczy urzędników Unii Europejskiej, wszystkie procedury podlegają zobowiązaniom dotyczącym poufności przewidzianym w tym regulaminie. 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**

- Wniosek o wyjaśnienie lub ponowne rozpatrzenie należy złożyć w formie pisma uzasadniającego, zaadresowanego w poniższy sposób:

#### **Président du Comité de sélection CDT-ACIII-2019/01**

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

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

### **II. PROCEDURY ODWOŁAWCZE**

- Zażalenie na podstawie art. 90 ust. 2 regulaminu pracowniczego urzędników Unii Europejskiej należy zaadresować w poniższy sposób:

#### **Autorité habilitée à conclure des contrats d’engagement (Réf.: CDT-ACIII-2016/01)**

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

Terminy przewidziane w przypadku obu tych procedur w regulaminie pracowniczym zmienionym rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE, Euratom) nr 1023/2013 (Dz.U. L 287 z 29.10.2013, s. 15 5) – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr> rozpoczynają swój bieg z dniem powiadomienia kandydata o decyzji uznanej przez niego za krzywdzącą.

Uwaga: organ upoważniony do zawierania umów o pracę nie jest uprawniony do zmiany decyzji komisji rekrutacyjnej. Zgodnie z utrwalonym orzecnictwem Trybunału Sprawiedliwości duży zakres swobody decyzji komisji rekrutacyjnych podlega kontroli Trybunału wyłącznie, jeżeli doszło do oczywistego naruszenia przepisów regulujących ich pracę.

### **III. SKARGI DO EUROPEJSKIEGO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**

- Każdy obywatel Unii może złożyć skargę na adres:

#### **Médiateur européen**

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

na podstawie art. 228 ust. 1 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej i zgodnie z warunkami określonymi w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego (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. Należy również przypomnieć, że zgodnie z art. 2 ust. 3 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego (UE, Euratom) 2021/1163 z dnia 24 czerwca 2021 r. ustanawiającego przepisy i ogólne warunki regulujące wykonywanie funkcji Rzecznika Praw Obywatelskich (statut Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich) i uchylającego decyzję 94/262/CECA, WE, Euratom, każda skarga złożona do Rzecznika musi być poprzedzona odpowiednimi działaniami administracyjnymi wobec zainteresowanych organów.