



Luxembourg, 6 mai 2022

REF.: **CDT-ACIII-2022-01**
Asistent Servicii de asistență tehnică

GRADUL: **GF III**

DEPARTAMENTUL: **Departamentul IT**

LOCUL DE DESFĂȘURARE A ACTIVITĂȚII: **Luxemburg**

Centrul de Traduceri pentru Organismele Uniunii Europene (denumit în continuare „Centrul de Traduceri”) a fost înființat în 1994 pentru a furniza servicii de traducere diferitelor organisme ale Uniunii Europene. Are sediul la Luxemburg. De la înființarea sa, volumul de lucru al Centrului a crescut semnificativ, în prezent acesta având aproximativ 200 de angajați.

Pentru a răspunde nevoilor departamentului IT - secția Servicii de asistență tehnică, Centrul de Traduceri organizează o procedură de selecție pentru a constitui o listă de rezervă în vederea recrutării unui agent contractual ca asistent Servicii de asistență tehnică pentru activități de birou.

Misiunea sa este de a asigura, în colaborare cu membrii departamentului IT, îndeplinirea sarcinilor de asistență IT și soluționarea cererilor de servicii ale utilizatorilor interni și externi (clienți/furnizori) ai Centrului de Traduceri.

Platforma IT pentru clienți (stații de lucru) a Centrului de Traduceri se bazează pe sistemul de operare Microsoft Windows, pe Microsoft Office 2019 și 365 (Outlook și Teams) și pe aplicațiile de lucru specifice dezvoltate intern.

NATURA ATRIBUȚIILOR

- a) Acordarea de asistență superiorului ierarhic: să ofere asistență responsabilului secției Servicii de asistență tehnică în gestionarea de zi cu zi a serviciului; să actualizeze documentele administrative și tehnice și să contribuie la o bună atmosferă de lucru bazată pe încredere, contribuind astfel la îmbunătățirea continuă a calității funcționării serviciului.

b) Activități de gestionare și monitorizare:

- Acordarea de asistență utilizatorilor:
 - să monitorizeze **incidentele raportate de utilizatori** cu privire la echipamentele și programele informatice utilizate de Centru (asistență de prim nivel - toate domeniile; asistență de nivel secundar - sistemele de operare pentru clienți și programele informatice standard pentru munca de birou), contribuind astfel la asigurarea unui serviciu de asistență de calitate pentru utilizatori; să facă distincția între problemele minore și punctuale și problemele majore care necesită un transfer de informații către alte părți interesate (personalul din secția Serviciii de asistență tehnică care oferă asistență pentru sisteme sau personalul din alte secții), contribuind astfel la realizarea și menținerea unui mediu IT coerent și performant.
 - să soluționeze **cererile de servicii** înregistrate în catalogul secției Serviciii de asistență tehnică: instalarea și mutarea echipamentelor pentru clienți (stație de lucru și echipamente periferice), utilizarea de soluții automatizate de instalare și întreținere a software-ului, asistență tehnică pentru reuniunile realizate prin videoconferință, pentru selecțiile organizate de secția Resurse umane și pentru reuniunile Consiliului de administrație organizate online, pregătirea echipamentelor pentru telemuncă etc., contribuind astfel la gestionarea eficientă a mediului IT pentru clienți al Centrului.
 - Monitorizarea defecțiunilor la echipamente: să monitorizeze **defecțiunile la echipamente** care apar la diferitele echipamente pentru clienți, asigurând utilizatorilor echipamente performante.
 - Documentare și formare: să elaboreze **documentația tehnică**, să redacteze **manuale pentru utilizatori** și să furnizeze **cursuri de formare** privind mediul IT al Centrului de Traduceri, în special pentru noii utilizatori.
- c) Alte activități de asistență: recepționarea și verificarea livrărilor de echipamente, aplicarea procedurilor existente și participarea la îmbunătățirea acestora, asigurarea unei comunicări transversale între diferitele secții, în cadrul asistenței furnizate, asigurarea legăturii cu clienții, furnizorii și partenerii externi.

A. CRITERII DE SELECTIE

Procedura de selecție este deschisă candidaților care, la data de 04.06.2022, termenul pentru depunerea candidaturilor, îndeplinesc următoarele condiții:

(1) CRITERII DE ELIGIBILITATE

- sunt cetățeni ai unuia dintre statele membre ale Uniunii Europene;
- Calificări:
 - i) studii superioare absolvite cu diplomă sau
 - ii) un nivel de studii liceale absolvite cu diplomă care permit accesul la studii postliceale și experiență profesională relevantă de cel puțin trei ani;

- Cunoștințe lingvistice: cunoașterea aprofundată a uneia dintre limbile Uniunii (cel puțin nivelul C1) și cunoașterea la nivel satisfăcător a unei alte limbi oficiale a Uniunii, în măsura în care este necesar pentru îndeplinirea sarcinilor cerute (cel puțin nivelul B2)¹.

(2) COMPETENȚE TEHNICE ESENȚIALE

- finalizarea de studii relevante în domeniul IT, absolvite cu diplomă;
- experiență dovedită în asistență IT pentru utilizatori, de cel puțin 2 ani;
- bune cunoștințe în domeniul soluțiilor și instrumentelor Microsoft (Windows, Office 2019 și 365);
- bună cunoaștere a diferitelor echipamente informatice pentru client (calculatoare, laptopuri, telefoane IP, imprimante personale și multifuncționale etc.);
- bună cunoaștere a unui instrument de gestionare a incidentelor și cererilor de servicii;
- cunoștințe bune despre instrumentele și tehnologiile de videoconferință;
- cunoștințe bune despre instrumentele și tehnologiile utilizate pentru telemuncă;
- experiență vastă în domeniul redactării documentației tehnice în sprijinul utilizatorilor;
- cunoașterea limbii engleze cel puțin la nivelul B2.

(3) COMPETENȚE TEHNICE RECOMANDATE

- cunoștințe bune despre instrumentele TAC (traducere asistată de calculator) - SDL Studio sau altele;
- cunoștințe bune despre SharePoint;
- experiență în utilizarea unui instrument de gestionare a stațiilor de lucru (Microsoft System Center Configuration Manager sau altul);
- certificare ITIL Foundation V3;
- cunoașterea limbii franceze.

(4) COMPETENȚE NON-TEHNICE ESENȚIALE

- Aptitudini interpersonale: capacitatea de a lucra în echipă, de a stabili contacte, de a lucra într-un mediu multilingv;
- Simț de răspundere: discreție, respectarea confidențialității, atenție la detalii, disponibilitate, eficiență și punctualitate;
- Aptitudini organizatorice: capacitatea de a gestiona sarcini diferite și de a stabili prioritățile, fire metodică și spirit de inițiativă, polivalentă;
- Capacitate de adaptare: capacitatea de a oferi asistență și de a lucra în condiții de stres, capacitatea de a învăța și de a se adapta la evoluțiile din domeniul informatic.

Aceste competențe vor fi evaluate în cadrul unei probe scrise și al unui interviu [vezi punctul B(2) subpunctele (i) și (ii) de mai jos].

B. PROCEDURA DE SELECȚIE

(1) ETAPA DE PRESELECȚIE

¹ Aceste niveluri sunt definite conform Cadrului european comun de referință pentru limbi (CECRL).

Etapa de preselecție se va desfășura în două faze:

- prima fază se va baza pe „criteriile de eligibilitate” menționate anterior [punctul A(1)] și vizează identificarea candidaților care îndeplinesc toate criteriile de eligibilitate obligatorii și toate cerințele formale menționate în procedura pentru depunerea candidaturii. Candidații care nu îndeplinesc aceste cerințe vor fi respinși.
- a doua fază va ține seama de experiența profesională și de competențele tehnice esențiale [punctul A(2)]. În această etapă se va acorda un punctaj între 0 și 20 (punctaj minim necesar: 12).

Cei 15 candidați care trec de faza de preselecție cu cele mai bune punctaje vor fi invitați de comitetul de selecție să participe la faza de selecție.

(2) ETAPA DE SELECȚIE

Etapa de selecție se va desfășura în două faze:

- (i) o probă scrisă (în engleză) care constă în următoarele:
- un chestionar cu variante multiple de răspuns pentru evaluarea competențelor candidaților în domeniile menționate la punctele A(2) și A(3).
Timpul alocat: 30 de minute.
 - un studiu de caz pentru evaluarea competențelor de comunicare scrisă, a competențelor analitice și a competențelor candidaților în domeniile menționate la punctele A(2) și A(3).
Timpul alocat: 1 oră și 30 de minute.

Proba scrisă va fi notată cu maximum 20 de puncte, astfel: 8 puncte pentru chestionarul cu variante multiple de răspuns și 12 puncte pentru studiul de caz. Punctajul minim obligatoriu pentru proba scrisă este de 12 puncte.

Vă rugăm să rețineți că, pentru candidații a căror limbă principală este engleza, proba scrisă trebuie susținută în a doua limbă.

- (ii) un interviu cu comitetul de selecție pentru evaluarea capacității candidaților de a îndeplini sarcinile descrise la începutul documentului. Mai precis, interviul va evalua cunoștințele de specialitate ale candidaților, precum și competențele acestora în domeniile menționate la punctele A(2), A(3) și A(4).

Vă atragem atenția că la interviu vor fi invitați doar candidații care au obținut punctajul minim de trecere la proba scrisă.

Cea mai mare parte a interviului se va desfășura în limba engleză. De asemenea, poate fi testată și cunoașterea altor limbi străine indicate de candidați.

Interviul va dura aproximativ 40 de minute și va fi notat cu maximum 20 de puncte (punctajul minim necesar: 12).

Proba scrisă și interviul vor avea loc la Luxemburg sau la distanță.

După notarea probei scrise și a interviului, comitetul de selecție va întocmi o listă de rezervă a candidaților în ordine alfabetică. Vor fi considerați admiși candidații care au obținut un punctaj minim cumulat de trecere la proba scrisă și un punctaj minim de trecere la interviu [vezi subpunctele (i) și (ii)]. Se atrage atenția candidaților asupra faptului că înscrierea pe o listă de rezervă nu garantează recrutarea.

Candidații invitați la proba scrisă și la interviu trebuie să furnizeze, în ziua interviului, documentele justificative relevante pentru informațiile furnizate în formularul de candidatură, și anume copii ale diplomelor, certificatelor și altor documente care fac dovada calificărilor și experienței lor profesionale, indicând în mod clar datele de începere și de încheiere, postul ocupat, natura exactă a atribuțiilor etc. Dacă testele sunt organizate de la distanță, candidații pot trimite o copie a documentelor justificative solicitate mai sus prin e-mail, la adresa E-Selection@cdt.europa.eu. Înainte de întocmirea listei de rezervă, comitetul de selecție va examina documentele justificative ale candidaților care au reușit la interviu și la probele scrise.

Totuși, înainte de semnarea contractului, candidații admiși vor trebui să prezinte originalele și copiile legalizate ale tuturor documentelor relevante, pentru a face dovada că îndeplinesc criteriile de eligibilitate. Lista de rezervă va fi valabilă până în 31.12.2022, cu posibilitate de prelungire, la aprecierea autorității împuternicite să încheie contracte de muncă din cadrul Centrului de Traduceri.

C. RECRUTARE:

În funcție de situația bugetară, candidatul selecționat i se va putea oferi un contract pe o perioadă de doi ani (cu posibilitate de reînnoire), conform Regimului aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene². În funcție de nivelul de confidențialitate al sarcinilor realizate, candidatul selecționat va avea probabil obligația de a solicita o autorizare de securitate.

Candidatul selecționat va fi angajat în grupa de funcții III. Salariul de bază pentru gradul 8 (prima treaptă) este de 2 830,56 EUR. Pe lângă salariul de bază, membrii personalului pot avea dreptul la diverse alocații, cum ar fi alocație pentru locuință, indemnizație de expatriere (16 % din salariul de bază) etc.

În plus, pentru a fi eligibil și înainte de numire, candidatul selecționat trebuie:

- să-și fi îndeplinit toate obligațiile care îi revin în temeiul legislației privind serviciul militar;
- să ofere garanțiile morale necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor care îi revin (să se bucure de drepturi cetățenești depline)³;
- să se supună unui examen medical efectuat de medicii unui serviciu desemnat de Centrul de Traduceri, pentru a se conforma cerințelor de la articolul 82 alineatul (3) din Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene.

D. PROCEDURA DE DEPUNERE A CANDIDATURII

Candidații interesați trebuie să completeze formularul de candidatură online în Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) înainte de expirarea termenului.

Candidații trebuie să indice limba principală și a doua limbă în formularul de candidatură. Aceste informații sunt luate în considerare pentru stabilirea limbii în care se va derula proba scrisă.

De asemenea, recomandăm cu insistență candidaților să nu aștepte până în ultimele zile pentru a-și depune candidatura. Din experiență, am observat că sistemul informatic se poate supraîncărca în apropierea termenului de depunere a candidaturii. Într-o astfel de situație, ar fi dificil să vă înscrieți la timp.

² În cazuri justificate corespunzător, autoritatea împuternicită să încheie contracte de muncă poate decide să încheie contracte pentru o perioadă de timp limitată. Astfel de contracte sunt justificate în special pentru proiecte cu durată limitată, în cazul în care Centrul trebuie să obțină cele mai recente cunoștințe într-un domeniu specific sau să înlocuiască membrii personalului care lipsesc.

³ Candidații trebuie să furnizeze un certificat oficial care să ateste că nu au cazier judiciar.

EGALITATEA DE ȘANSE

Centrul de Traduceri aplică o politică de egalitate a șanselor în materie de angajare și acceptă candidaturile fără discriminare pe criteriile de vârstă, rasă sau convingeri politice, filozofice sau religioase, sex sau orientare sexuală, handicap, statut civil sau situație familială.

INDEPENDENȚA ȘI DECLARAȚIA DE INTERESE

Titularul postului va trebui să facă o declarație prin care se angajează că va acționa în mod independent în interes public și o declarație care să precizeze orice interes care poate fi considerat că i-ar afecta independența.

E. INFORMAȚII GENERALE

REEXAMINARE – CONTESTAȚIE – PLÂNGERE

În toate etapele procedurii de selecție, candidații care consideră că au fost lezați de o decizie se pot adresa președintelui Comitetului de selecție pentru a obține precizări referitoare la decizia respectivă, pentru a face contestație sau pentru a depune plângere pe lângă Ombudsmanul European (vezi anexa 1).

CERERI ALE CANDIDAȚILOR DE ACCES LA INFORMAȚII CU CARACTER PERSONAL

În cadrul procedurilor de selecție, este recunoscut dreptul specific al candidaților de a avea acces, în condițiile descrise mai jos, la anumite informații care îi privesc direct și personal. În temeiul acestui drept, se pot furniza informații suplimentare unui candidat care a depus cerere în acest sens, referitoare la participarea sa la procedura de selecție. Cererile de informații vor fi adresate în scris președintelui Comitetului de selecție. Răspunsul va fi trimis în termen de o lună de la primirea cererii. Cererile vor fi prelucrate luând în considerare caracterul secret al lucrărilor comitetelor de selecție prevăzut de statut.

PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Centrul de Traduceri (în calitate de responsabil cu organizarea procedurii de selecție) veghează la prelucrarea datelor cu caracter personal ale candidaților în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1247/2002/CE (JO L 295, 21.11.2018, p. 39). Acest lucru este valabil, în special, în ceea ce privește confidențialitatea și securitatea unor astfel de date.

Candidații au dreptul de a sesiza în orice moment Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (edps@edps.europa.eu).

Vezi [nota specifică privind confidențialitatea](#).

ANEXA 1 CERERI DE REEXAMINARE - CONTESTAȚII - PLÂNGERI ADRESATE OMBUDSMANULUI EUROPEAN

Întrucât procedurile de selecție intră sub incidența Statutului funcționarilor Uniunii Europene, vă atragem atenția că toate procedurile se supun cerinței de confidențialitate prevăzute în acest statut. În cazul în care, în orice stadiu al procedurii de selecție, candidații consideră că interesele le-au fost lezate de o anumită decizie, aceștia pot recurge la următoarele acțiuni:

I. CERERI DE PRECIZĂRI SAU DE REEXAMINARE

- Trimiterea unei cereri, sub forma unei scrisori motivate, prin care se solicită precizări sau reexaminarea, (expediată) la următoarea adresă:

Président du Comité de sélection CDT-ACIII-2022/01

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

În termen de 10 zile de la data trimiterii scrisorii care notifică decizia. Comitetul de selecție va transmite un răspuns în cel mai scurt termen.

II. PROCEDURI DE RECURS

- Introducerea unei reclamații în temeiul articolului 90 alineatul (2) din Statutul funcționarilor Uniunii Europene, la adresa următoare:

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (Réf.: CDT-ACIII-2022/01)

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

Termenele pentru inițierea acestor două tipuri de procedură, conform Statutului funcționarilor, astfel cum a fost modificat de Regulamentul (UE, Euratom) nr. 1023/2013 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 287, 29.10.2013, p. 15 – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr> încep să curgă din momentul în care candidații sunt notificați de actul presupus a le afecta interesele.

Vă rugăm să rețineți că autoritatea împuternicită să încheie contracte de muncă nu are competența de a modifica deciziile unui comitet de selecție. Conform unei jurisprudențe constante a Curții de Justiție, puterea largă de apreciere a comitetelor de selecție face obiectul unei revizuii din partea Curții numai în cazul în care normele care reglementează procedurile de selecție au fost în mod clar încălcate.

III. PLÂNGERI ADRESATE OMBUDSMANULUI EUROPEAN

- Depunerea, ca toți cetățenii Uniunii, a unei plângeri pe lângă:

Ombudsmanul European

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

În temeiul articolului 228 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și în conformitate cu condițiile prevăzute în Regulamentul (UE, Euratom) 2021/1163 al Parlamentului European din 24 iunie 2021 de stabilire a statutului și condițiilor generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului (Statutul Ombudsmanului European) și de abrogare a Deciziei 94/262/CECA, CE, Euratom (JO L 253, 16.7.2021, p. 1-10).

Se atrage atenția candidaților asupra faptului că plângerile adresate Ombudsmanului nu au ca efect suspendarea termenului prevăzut la articolul 90 alineatul (2) și la articolul 91 din Statutul funcționarilor pentru depunerea unei reclamații sau a unei contestații pe lângă Curtea de Justiție a Uniunii Europene în temeiul articolului 270 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene. De asemenea, se reamintește că, în conformitate cu articolul 2 alineatul (3) din Regulamentul (UE, Euratom) 2021/1163 al Parlamentului European din 24 iunie 2021 de stabilire a statutului și condițiilor generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului (Statutul Ombudsmanului European) și de abrogare a Deciziei 94/262/CECA, CE, Euratom, orice plângere adresată Ombudsmanului trebuie să fi fost precedată de demersuri administrative corespunzătoare pe lângă organismele în cauză.