



Luxembourg, dana **APR 02 2019**

**REF. :** **CDT-ACIII-2019/02**  
**Asistent u Odsjeku za tehničku**  
**podršku**

**RAZRED:** **FS III**

**ODJEL:** **Odjel za informatiku**

**MJESTO OBAVLJANJA POSLA:** **Luxembourg**

---

Prevoditeljski centar za tijela Europske unije (u daljnjem tekstu: „Prevoditeljski centar”) osnovan je 1994. godine radi pružanja usluga prevođenja različitim tijelima Europske unije. Sjedište mu je u Luxembourg. Radno opterećenje Centra otkako je osnovan znatno se povećalo te je u njemu trenutačno zaposleno oko 200 osoba.

Kako bi odgovorio na potrebe Odjela za informatiku – Odsjeka za tehničku podršku (Service Desk), Prevoditeljski centar organizira postupak odabira radi sastavljanja popisa uspješnih kandidata za zapošljavanje ugovornog službenika u svojstvu uredskog asistenta pri Odsjeku za tehničku podršku.

Njegova je zadaća da u suradnji s članovima Odjela za informatiku osigura informatičku podršku i izvršavanje zahtjeva za pružanje usluga potrebnih unutarnjim i vanjskim korisnicima (klijentima/dobavljačima) Prevoditeljskog centra.

Računalna platforma klijenta (radne stanice) Prevoditeljskog centra temelji se na operativnom sustavu Windows 10, aplikacijama Microsoft Office 2016, sustavu elektroničkih poruka Lotus Notes i interno razvijenim poslovnim aplikacijama.

### **VRSTA ZADATAKA**

- a) Pomoć izravno nadređenoj osobi: pružanje pomoći voditelju Odsjeka za tehničku podršku u svakodnevnom upravljanju poslom; predlaganje poboljšanja u područjima kojima se upravlja; koordinacija i ažuriranje administrativnih dokumenata i doprinos dobrom radnom okruženju te stvaranju ozračja povjerenja, s ciljem podupiranja kontinuiranog poboljšanja kvalitete funkcioniranja službe i učinkovitosti izravno nadređene osobe;

b) Aktivnosti upravljanja i praćenja: osiguravanje upravljanja i praćenja aktivnosti Odsjeka.

- Pomoć korisnicima:
    - Praćenje **incidenata korisnika** u vezi s opremom i softverom koji se upotrebljavaju u Centru (podrška prve razine u svim područjima; podrška druge razine na operativnom sustavu klijenta i standardnim uredskim softverima) radi doprinosa osiguravanju kvalitetne korisničke podrške; uočavanje razlike između manjih i pojedinačnih problema i većih problema koji zahtijevaju da se informacije proslijeđuju drugim sudionicima (osoblju službe za tehničku podršku sustava klijenta ili drugim odsjecima) s ciljem doprinošenja provedbi i održavanju okruženja koje jamči usklađenu i učinkovitu arhitekturu računalâ.
    - Izvršavanje **zahtjeva za pružanje usluge** koje se nalaze u katalogu službe za tehničku podršku: postavljanje i preseljenje opreme klijenata (radne stanice i perifernih uređaja), provedba automatiziranih instalacijskih rješenja i održavanja softvera, tehnička podrška na sastancima putem videokonferencije, priprema opreme za povremeni rad na daljinu itd. u svrhu doprinošenja učinkovitim upravljanju IT okruženjem klijenta Centra.
  - Praćenje materijalnih kvarova: provedba **praćenja materijalnih kvarova** do kojih dođe na različitoj opremi klijenata s ciljem jamčenja učinkovite uporabe opreme za korisnike.
  - Dokumentiranje i stručno osposobljavanje: izrada **tehničke dokumentacije**, sastavljanje **priručnika za korisnike** i pružanje **stručnog osposobljavanja** u području informatičkog okruženja Prevoditeljskog centra, prije svega novim korisnicima i novim zaposlenicima koji rade na daljinu.
- c) Ostale aktivnosti podrške: obavljanje različitih dužnosti kao što su primitak i provjera proizvoda sukladno potrebama koje ima Centar; predlaganje postupaka, razvijanje i provedba postupaka koji su već utvrđeni u Odjelu; obavljanje potrebnih intervencija na temelju dogovorenih ili utvrđenih postupaka; osiguravanje komunikacije između različitih odsjeka; održavanje veze s klijentima, dobavljačima i vanjskim suradnicima.

## 1. KRITERIJI ODABIRA

Postupak odabira otvoren je za kandidate koji na dan ...**MAY..06..2019**....., rok za podnošenje prijava, ispunjavaju sljedeće uvjete:

### a) KRITERIJI PRIHVATLJIVOSTI

- Kandidat mora biti državljanin jedne od država članica Europske unije;
- Kvalifikacije:
  - visokoškolsko obrazovanje potvrđeno diplomom.
  - ili
  - stupanj srednjoškolskog obrazovanja potvrđen svjedodžbom koji omogućuje visokoškolsko obrazovanje i odgovarajuće stručno iskustvo od najmanje tri godine;
- Poznavanja jezika: odlično poznavanje jednog od jezika Unije i zadovoljavajuće poznavanje drugog službenog jezika Unije, u mjeri potrebnoj za izvršavanje dužnosti.

## **b) OSNOVNE TEHNIČKE VJEŠTINE**

- nakon stjecanja prethodno navedenih kvalifikacija i stručnog iskustva, kandidati moraju imati radno iskustvo od najmanje tri godine u punom radnom vremenu, od čega najmanje dvije godine rada u području informatičke podrške korisnicima;
- vrlo dobro poznavanje rješenja i alata Microsoft (Windows 10, aplikacije Office);
- vrlo dobro poznavanje različite informatičke opreme klijenata (PC-ovi, uređaji Thin client, prijenosna računala, IP telefoni, pisači za osobnu uporabu, višenamjenski uređaji, itd.); dobro poznavanje konfiguracije te opreme;
- dobro poznavanje alata za upravljanje incidentima i zahtjevima za računalne usluge;
- dobra poznavanja CAT alata (Computer Aided Translation) – SDL Studio ili drugi;
- dobro poznavanje programa SharePoint;
- dobro poznavanje videokonferencijskih alata i tehnologija;
- dobro poznavanje alata i tehnologija povezanih s radom na daljinu;
- iskustvo u upotrebi alata za upravljanje radnim stanicama (Microsoft System Center Configuration Manager ili drugi);
- opsežno iskustvo u području sastavljanja tehničke dokumentacije za korisnike;
- vrlo dobro znanje francuskog ili engleskog jezika [razina C1] i zadovoljavajuće znanje engleskog ili francuskog [razina A2].

## **c) POŽELJNE TEHNIČKE VJEŠTINE**

- Certifikat ITIL Foundation V3;
- Zadovoljavajuća razina znanja trećeg službenog jezika Europske unije.

## **d) OSNOVNE VJEŠTINE KOJE NISU POVEZANE SA STRUKOM**

- međuljudske vještine: sposobnost rada u timu, sposobnost interakcije s osobljem na svim razinama (unutarnjim i vanjskim), sposobnost rada u multikulturnom okruženju;
- osjećaj odgovornosti: diskrecija, poštovanje povjerljivosti, preciznost, dostupnost, brzina i točnost;
- organizacijske sposobnosti: sposobnost obavljanja različitih zadataka u isto vrijeme i određivanja prioriteta, metodičan pristup i sposobnost preuzimanja inicijative, svestranost;
- sposobnost prilagođavanja: spremnost na pomaganje drugima i sposobnost rada pod pritiskom, sposobnost učenja i prilagođavanja promjenama u informatičkom okruženju.

Ove vještine ocijenit će se na temelju pisanog testa i razgovora [vidjeti točku 2.b), (i) i (ii) u nastavku].

## 2. POSTUPAK ODABIRA

### a) FAZA PREDODABIRA:

Faza predodabira provodi se u dva dijela:

- Prvi dio temelji se na navedenim kriterijima prihvatljivosti [(točka 1.a)] i njegova je namjena utvrditi ispunjava li kandidat sve obvezne kriterije prihvatljivosti i sve formalne uvjete iz postupka prijave. Kandidati koji ne udovolje uvjetima bit će odbijeni;
- U drugom dijelu razmatrat će se stručno iskustvo i drugi elementi navedeni u točki 1.b) „Osnovne tehničke vještine”. Taj se dio ocjenjuje ljestvicom od 0 do 20 bodova (prolazna ocjena: 10).

Odbor za odabir pozvat će 15 kandidata koji su prošli fazu predodabira i dobili najbolje ocjene kako bi pristupili pisanom testu i razgovoru.

### b) FAZA ODABIRA

Faza odabira provodi se prema postupku opisanom u nastavku. Ova se faza provodi u dva dijela:

(i) Pisani test (na engleskom ili na francuskom) koji se sastoji od:

- Pitanja s više ponuđenih odgovora (16 pitanja) kojima se ocjenjuju znanja kandidata u područjima navedenima pod točkom 1.b).  
Trajanje: 30 minuta
- Studije slučaja kojom se ocjenjuju pisane vještine, analitičke vještine i vještine kandidata u područjima navedenima pod točkom 1.b).  
Trajanje: 1 sat i 30 minuta

Pisani test ocjenjuje se s ukupno 20 bodova: za pitanja s više ponuđenih odgovora dodjeljuje se 8 bodova, a za studiju slučaja 12 bodova. Ukupna prolazna ocjena za sve testove iznosi 12 bodova.

Kandidati za polaganje pisanog testa mogu odabrati engleski ili francuski jezik. Napominjemo da kandidati čiji je glavni jezik francuski pisani test moraju pisati na engleskom jeziku, a oni čiji je glavni jezik engleski moraju odabrati francuski.

(ii) Razgovor s odborom za odabir u kojemu se procjenjuje prikladnost kandidata za obavljanje prethodno opisanih dužnosti. Naglasak će tijekom razgovora biti stavljen i na specijalistička znanja kandidata kao i na njihove vještine u područjima navedenima pod točkama 1.b), 1.c) i 1.d).

Razgovor će se održati istoga dana kad i pisani test ili na jedan od narednih dana.

Trajanje razgovora: približno 40 minuta.

Razgovor se ocjenjuje s ukupno 20 bodova (prolazna ocjena: 12 bodova).

Pisani test i razgovor održat će se u Luxembourggu.

Nakon ocjenjivanja pisanog testa i razgovora, odbor za odabir sastavit će popis uspješnih kandidata abecednim redoslijedom. Uspješni kandidati su oni koji su traženi minimalni broj bodova na pisanom testu i na razgovoru [vidjeti točke (i) i (ii)]. Kandidati trebaju znati da uvrštenje na popis uspješnih kandidata ne jamči zapošljavanje.

Kandidati pozvani na pisani test i na razgovor na dan razgovora moraju predložiti odgovarajuću popratnu dokumentaciju koja odgovara podacima iz obrasca za prijavu, odnosno preslike diploma, potvrda i drugih popratnih dokumenata kojima dokazuju svoje kvalifikacije i stručno iskustvo i na kojima su jasno navedeni datumi početka i prestanka radnog odnosa, dužnosti koje su obavljali, točna priroda obavljanih dužnosti itd.

Međutim, prije potpisivanja ugovora uspješni kandidati moraju dostaviti originale ili ovjerene preslike svih dokumenata kojima se dokazuje ispunjavanje kriterija prihvatljivosti.

Popis uspješnih kandidata vrijedi 12 mjeseci od datuma njegovog sastavljanja i može se produžiti po prosudbi tijela Prevoditeljskog centra ovlaštenog za sklapanje ugovora u radu.

### **3. ZAPOŠLJAVANJE**

Ovisno o stanju proračuna, odabranom kandidatu može biti ponuđen ugovor na dvije godine (s mogućnošću produženja) u skladu s Uvjetima zaposlenja ostalih službenika Europske unije. Ovisno o stupnju povjerljivosti koji je potreban za obavljanje posla, odabrani kandidat možda će morati proći sigurnosnu provjeru.

Odabrani kandidat bit će zaposlen u funkcijskoj skupini III. Osnovna mjesečna plaća za razred 8. (stupanj 1.) iznosi 2 704,38 EUR. Osim osnovne mjesečne plaće zaposlenici mogu imati pravo na razne dodatke kao što su naknada za kućanstvo, naknada za život u inozemstvu (16 % osnovne plaće) itd.

Kako bi ispunio uvjete prihvatljivosti, kandidat prije početka zaposlenja mora:

- prethodno ispuniti sve zakonske obveze u pogledu služenja vojnog roka;
- posjedovati karakterne osobine potrebne za obavljanje dužnosti radnog mjesta (uživati sva građanska prava)<sup>1</sup>;
- proći liječnički pregled koji će obaviti medicinsko osoblje koje određuje Prevoditeljski centar u svrhu ispunjenja uvjeta iz članka 28. točke (e) Pravilnika o osoblju za dužnosnike Europske unije.

### **4. POSTUPAK PRIJAVE:**

Zainteresirani kandidati moraju ispuniti svoju elektroničku prijavu prije isteka roka za prijave.

Kandidatima se savjetuje da s prijavom ne čekaju do zadnjih nekoliko dana. Iskustvo je pokazalo da može doći do preopterećenja sustava neposredno prije isteka roka za prijave. To može otežati pravovremenu prijavu.

#### **JEDNAKE MOGUĆNOSTI**

---

<sup>1</sup> Kandidati moraju dostaviti službenu potvrdu o nekažnjavanju.

Prevoditeljski centar poslodavac je koji primjenjuje politiku jednakih mogućnosti, neovisno o dobi, rasi, političkom, filozofskom ili vjerskom uvjerenju, spolu ili spolnoj orijentaciji, invaliditetu, bračnom statusu ili obiteljskim okolnostima.

#### **NEOVISNOST I IZJAVA O INTERESIMA**

Uspješni kandidati prije preuzimanja dužnosti moraju dati izjavu kojom se obvezuju da će djelovati neovisno i u javnom interesu, kao i izjavu o svakom interesu koji bi mogao dovesti u pitanje njihovu neovisnost.

### **5. OPĆI PODATCI**

#### **REVIZIJA – ŽALBA – PRITUŽBE**

Kandidati koji smatraju da imaju razlog za pritužbu u vezi s određenom odlukom mogu u bilo kojem trenutku postupka odabira zatražiti dodatne pojedinosti o odluci predsjednika odbora za odabir, pokrenuti žalbeni postupak ili podnijeti pritužbu Europskom ombudsmanu (vidjeti Prilog 1).

#### **ZAHTEVI KANDIDATA ZA PRISTUP INFORMACIJAMA KOJE SE ODOSE NA NJIH**

Kandidati koji sudjeluju u postupku odabira imaju izričito pravo pristupa određenim informacijama koje se na njih odnose izravno i pojedinačno. Ako to zatraže, podnositelji prijave mogu dobiti dodatne informacije koje se odnose na njihovo sudjelovanje u postupku odabira. Takve zahtjeve podnositelji prijave moraju u pisanom obliku poslati predsjedniku odbora za odabir u roku od mjesec dana od obavijesti o rezultatima postupka odabira. Odgovor će biti poslan u roku od mjesec dana. Zahtjevi će se obrađivati uzimajući u obzir povjerljivost postupanja odbora za odabir i u skladu s Pravilnikom o osoblju.

## **ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Prevoditeljski centar, kao tijelo odgovorno za organizaciju postupka za odabir, jamči da se osobni podatci kandidata obrađuju u skladu s Uredbom (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ. To se posebno odnosi na povjerljivost i sigurnost takvih podataka.

Kandidat ima pravo u bilo kojem trenutku obratiti se Europskom nadzorniku za zaštitu podataka ([edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)).

Pogledajte [posebnu obavijest o privatnosti](#).

## **PRILOG 1. ZAHTEJEV ZA REVIZIJU – POSTUPCI ŽALBE – PRITUŽBE EUROPSKOM OMBUDSMANU**

Budući da se Pravilnik o osoblju primjenjuje na postupke odabira, valja imati u vidu da su svi postupci obuhvaćeni zahtjevima o povjerljivosti podataka navedenima u Pravilniku o osoblju. Ako u bilo kojoj fazi ovog postupka odabira kandidati smatraju da su njihovi interesi ugroženi određenom odlukom, mogu poduzeti sljedeće:

### **I. ZATRAŽITI DODATNE INFORMACIJE ILI REVIZIJU**

- zahtjev za dodatne informacije ili reviziju s obrazloženjem pošaljite na sljedeću adresu:

**au Président du Comité de sélection CDT-ACIII-2019/02**

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

u roku od 10 dana od datuma dostave obavijesti o odluci. Odbor za odabir odgovorit će u najkraćem mogućem roku.

### **II. POSTUPCI ŽALBE**

- žalba u skladu s člankom 90. stavkom 2. Pravilnika o osoblju za dužnosnike Europske unije dostavlja se na sljedeću adresu:

**Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (Réf.: CDT-ACIII-2019/02)**

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

Vremenski rokovi za pokretanje ovih dviju vrsta postupaka počinju teći od trenutka kada kandidati prime obavijest o aktu kojim se navodno narušavaju njihovi interesi (vidi Pravilnik o osoblju, kako je izmijenjen Uredbom (EZ, Euratom) br. 1023/2013 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 287, 29.10.2013., str. 15.) – <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>].

Imajte na umu da tijelo nadležno za sklapanje ugovora o radu nije ovlašteno mijenjati odluke odbora za odabir. Sud Europske unije dosljedno zastupa stajalište da veliko diskrecijsko pravo koje uživaju odbori za odabir ne podliježe postupku revizije Suda, osim u slučaju očitog kršenja pravila postupaka odborâ za odabir.

### **III. PRITUŽBE EUROPSKOM OMBUDSMANU**

- Kandidati mogu poslati svoju pritužbu na sljedeću adresu:

**Médiateur européen**

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

na temelju članka 228. stavka 1. Ugovora o funkcioniranju Europske unije i u skladu s uvjetima iz Odluke Europskog parlamenta 94/262/EZUČ, EZ, Euratom od 9. ožujka 1994. o propisima i općim uvjetima koji uređuju obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana (SL L 113, 4.5.1994, str. 15.).

Valja imati u vidu da pritužbe podnesene Europskom ombudsmanu nemaju odgovorni učinak na razdoblje određeno u članku 90. stavku 2. i članku 91. Pravilnika o osoblju unutar kojega se podnose žalbe Sudu Europske unije u skladu s člankom 270. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.



Također valja imati na umu da, u skladu s člankom 2. stavkom 4. Odluke Europskog parlamenta od 9. ožujka 1994. o propisima i općim uvjetima koji uređuju obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana (94/262/EZUČ, EZ, Euratom), svim pritužbama podnesenima Europskom ombudsmanu moraju prethoditi odgovarajuća administrativna sredstva pri dotičnim tijelima.