



Luxembourg, **APR 02 2019**

HIV. :	CDT-ACIII-2019/02
Besorolás:	Ügyfélszolgálati asszisztens
Osztály:	GF III
Munkavégzés helye:	Informatikai osztály
	Luxembourg

Az Európai Unió Szerveinek Fordítóközpontja (a továbbiakban: „a Fordítóközpont”) 1994-ben jött létre abból a célból, hogy fordítási szolgáltatásokat nyújtson az Európai Unió különböző szerveinek. Székhelye Luxembourgban található. Létrejötté óta a Fordítóközpont munkaterhei jelentősen nőttek, és most körülbelül 200 embert foglalkoztat.

A Fordítóközpont kiválasztási eljárást szervez, hogy tartaléklistát képezzen egy szerződéses alkalmazott felvételéhez irodai ügyfélszolgálati asszisztensként, és így megfeleljen az informatikai osztály ügyfélszolgálati részlegének igényeinek.

Az állást betöltő személy feladata, hogy az informatikai osztály munkatársaival együttműködve biztosítsa az informatikai támogatási funkciókat és a szolgáltatáskérések végrehajtását a Fordítóközpont belső és külső felhasználói (ügyfelek / beszállítók) számára.

A Fordítóközpont számítógépes ügyfélplatformja (munkaállomások) a Windows 10 operációs rendszeren, a Microsoft Office 2016 csomagon, a Lotus Notes levelezőprogramon és belső fejlesztésű szakmai alkalmazásokon alapul.

A FELADATOK JELLEGE

- a) **A vezető támogatása:** a részlegvezető napi munkájának támogatása; fejlesztési javaslatok a feladatokhoz kapcsolódó területeken; az adminisztratív dokumentumok koordinálása és aktualizálása, hozzájárulás a megfelelő munkahelyi és bizalmi légkör fenntartásához, előtérben tartva a munkahely működésének folyamatos javítását, segítve a vezető hatékony munkavégzését.

b) Igazgatási és nyomon követési tevékenységek: a részleg tevékenységeinek irányítása és nyomon követése.

- A felhasználók támogatása:
 - A Fordítóközpontban használt eszközökkel és szoftverekkel kapcsolatos **felhasználói események** nyomon követése (1. szintű támogatás minden tartományban; 2. szintű támogatás a kliens operációs rendszerével és a szabványos irodai szoftverekkel kapcsolatban), hozzájárulva a minőségi felhasználótámogatás biztosításához; az apró, átmeneti problémák megkülönböztetése a nagy problémáktól, amelyek szükségessé teszik az információk átadását más részvevőknek (az ügyfélszolgálat klienstámogató rendszere vagy más részlegek személyzetének), hozzájárulva az egységes és nagyteljesítményű számítógépes rendszert biztosító környezet létrehozásához és fenntartásához.
 - Az ügyfélszolgálat katalógusában szereplő **szolgáltatások** végrehajtása: a kliensberendezések (munkaállomás és perifériák) felállítása és áthelyezése, automatizált szoftvertelepítési és -karbantartási megoldások felhasználása, technikai segítség videokonferencia-találkozók során, alkalmi távmunka-berendezések előkészítése stb., hozzájárulva a Fordítóközpont informatikai klienskörnyezetének hatékony kezeléséhez.
 - Hardverhibák követése: a **hardverhibák követése** a különböző klienseszközökön, hozzájárulva a nagyteljesítményű hardver használatának biztosításához a felhasználók számára.
 - Dokumentáció és képzés: **technikai dokumentáció** kidolgozása, **használati útmutatók** készítése és **képzések** nyújtása a Fordítóközpont informatikai környezetéről, elsősorban az új felhasználók és új távmunkások számára.
- c) Egyéb támogatási tevékenységek: különböző feladatok végrehajtása, mint a termékek fogadása és ellenőrzése a Fordítóközpont igényeinek megfelelően; eljárások ajánlása, az osztályon belül már azonosított eljárások fejlesztése és lebonyolítása; a szükséges beavatkozások végrehajtása a megállapodás szerinti vagy bevett eljárások alapján; a különböző részlegek közötti keresztirányú kommunikáció biztosítása; kapcsolattartás az ügyfelekkel, beszállítókkal és külső partnerekkel.

1. KIVÁLASZTÁSI KRITÉRIUMOK

A kiválasztási eljárásban azok a pályázók vehetnek részt, akik a pályázatok benyújtásának határidejéig ... **MAY 06 2019**..... ... megfelelnek a következő feltételeknek:

a) PÁLYÁZATI FELTÉTELEK

- az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára;
- Képesítések:
 - oklevéllel igazolt felsőfokú végzettség, illetve
 - oklevéllel igazolt középfokú végzettség, amely lehetővé teszi a felsőoktatásban való részvételt, és legalább hároméves megfelelő szakmai tapasztalat;

- Nyelvismeret: az Unió egyik nyelvének alapos ismerete és az Unió egy másik hivatalos nyelvének kielégítő ismerete, olyan mértékben, amennyire a feladatok ellátásához szükséges.

b) ALAPVETŐ SZÁMÍTÁSTECHNIKAI KÉSZSÉGEK

- A pályázóknak a fent említett képzések és szakmai tapasztalatok megszerzése után teljes munkaidőben szerzett, legalább hároméves szakmai tapasztalattal kell rendelkezniük, ebből legalább két évet a felhasználók számítógépes támogatásának területén;
- A Microsoft eszközök és megoldások (Windows 10, Office Suite) nagyon jó ismerete;
- Különböző számítógépes kliensberendezések (PC-k, vékony kliensek, laptopok, IP-telefonok, személyi és többfunkciós nyomtatók stb.) nagyon jó ismerete; e berendezések konfigurációjának jó ismerete;
- Egy, információs szolgáltatások zavarait és kéréseit kezelő eszköz jó ismerete;
- A CAT (Computer Aided Translation, számítógéppel támogatott fordítás) eszközök - SDL Studio vagy mások - jó ismerete;
- A SharePoint jó ismerete;
- A videokonferencia-eszközök és -technológiák jó ismerete;
- A távmunkával kapcsolatos eszközök és technológiák jó ismerete;
- Tapasztalat egy munkaállomás-kezelő eszköz (Microsoft System Center Configuration Manager vagy egyéb) használatában;
- Alapos tapasztalat a műszaki és a felhasználói dokumentáció írásában;
- Nagyon jó francia vagy angol nyelvtudás [C1 szint] és kielégítő francia vagy angol nyelvtudás [A2 szint].

c) KÍVÁNATOS SZÁMÍTÁSTECHNIKAI KÉSZSÉGEK

- ITIL Alapítvány V3 tanúsítvány;
- Az Európai Unió egy harmadik hivatalos nyelvének kielégítő ismerete.

d) ALAPVETŐ, NEM SZÁMÍTÁSTECHNIKAI JELLEGŰ KÉSZSÉGEK

- Együttműködési készség: csapatban való munkavégzés képessége, kapcsolattartási képesség minden szinten (intézményen belül és kívül), soknyelvű környezetben való munkavégzéshez szükséges készségek;
- Felelősségtudat: diszkréció, titoktartás, fegyelem, elérhetőség, gyors és pontos munkavégzés;
- Szervezőképesség: különböző feladatok kezelésének és fontossági sorrendbe állításának képessége, módszeres hozzáállás, kezdeményezőképesség és sokoldalúság;
- Alkalmazkodóképesség: segítőkészség, munkavégzési képesség stresszhelyzetben, képesség a tanulásra és a munkahelyi informatika fejlődéséhez való alkalmazkodásra.

Ezeket a készségeket írásbeli tesztben és interjúban értékelik [lásd az alábbi 2 (b), (i) és (ii) pontokat].

2. KIVÁLASZTÁSI ELJÁRÁS

a) ELŐVÁLOGATÁSI SZAKASZ

Az előválogatási szakasz két részből áll:

- Az első rész a fent említett pályázati feltételeken [1.a) pont] alapul, és célja annak megállapítása, hogy a pályázó teljesít-e minden kötelező pályázati feltételt és a pályázati eljárásban meghatározott valamennyi formális követelményt. Az ezen követelményeket nem teljesítő pályázókat kizárják az eljárásból.
- A második részben a szakmai tapasztalatot és az 1. b) pontban (Alapvető számítástechnikai készségek) említett egyéb szempontokat veszik figyelembe. E rész végén a pályázók 0-tól 20-ig terjedő pontszámot kaphatnak (a továbbjutáshoz szükséges minimális pontszám: 10).

A kiválasztási bizottság írásbeli tesztre és szóbeli vizsgára hívja az előválogatási szakaszban megfelelt és legmagasabb pontszámot kapott 15 pályázót.

b) KIVÁLASZTÁSI SZAKASZ

A kiválasztási szakasz az alábbiakban leírt eljárást követi. Két részből áll:

- (i) egy (angol vagy francia nyelvű) írásbeli vizsgából, amely a következőket foglalja magában:
- Feleletválasztós teszt (16 kérdés) a pályázók tudásának értékelésére az 1. b) pontban említett területeken.
Időtartam: 30 perc
 - Esettanulmány a pályázók írásbeli készségeinek, elemzési készségeinek és az 1. b) pontban említett területekhez kapcsolódó készségeinek értékelésére.
Időtartam: 1 óra 30 perc

Az írásbeli vizsgán 20 pont érhető el: A feleletválasztós teszt 8 pontot ér, az esettanulmány pedig 12 pontot. A két vizsgán együtt legalább 12 pontot kell elérni.

Az írásbeli vizsga keretében a pályázóknak választaniuk kell az angol és a francia nyelv között. Megjegyzendő, hogy azoknak a pályázóknak, akiknek a fő nyelve a francia, angol nyelven kell megírniuk a tesztet, azoknak pedig, akiknek a fő nyelve az angol, franciául.

- (ii) Szóbeli vizsga a kiválasztási bizottság előtt, amely a pályázóknak a fent említett feladatkörök betöltéséhez szükséges képességeit értékeli. Ezenkívül a szóbeli vizsgán konkrétan ellenőrizhetik a pályázó szakismereteit, valamint ismereteit az 1. b), 1. c) és 1. d) pontokban említett területeken.

A szóbeli vizsga az írásbeli vizsga napján vagy a következő napokban lesz.

A szóbeli vizsga időtartama: körülbelül 40 perc.

A szóbeli vizsgán 20 pont érhető el (a továbbjutáshoz szükséges minimális pontszám: 12 pont)

Az írásbeli és szóbeli vizsga Luxembourgban lesz.

Az írásbeli és szóbeli vizsga pontozása után a kiválasztási bizottság elkészíti az elfogadott pályázók betűrendes tartaléklistáját. Az elfogadott pályázók azok, akik elérték a minimálisan szükséges összpontszámot az írásbeli vizsgán és a minimális pontszámot a szóbeli vizsgán [lásd: (i) és (ii) pont]. Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy a tartaléklistára való felkerülés nem jelent garanciát az alkalmazásra.

Az írásbeli vizsgára és a szóbeli vizsgára meghívott pályázóknak a szóbeli vizsga napján be kell nyújtaniuk a jelentkezési lapon szereplő információkat igazoló dokumentumokat, nevezetesen az oklevelek, bizonyítványok és egyéb dokumentumok másolatait, amelyek igazolják képesítéseiket és szakmai tapasztalatukat, valamint egyértelműen feltüntetik a munkavégzés kezdetének és befejezésének dátumát, a beosztásukat, a feladataik pontos jellegét stb.

A szerződés aláírása előtt az elfogadott pályázóknak be kell nyújtaniuk a pályázati feltételek teljesítését igazoló, valamennyi dokumentum eredetijét és hiteles másolatát.

A tartaléklista a létrehozása időpontjától számított 12 hónapig érvényes, és a Fordítóközpont munkaszerződések megkötésére jogosult hatóságának belátása szerint meghosszabbítható.

3. FELVÉTEL

A költségvetési helyzettől függően a kiválasztott pályázó az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételeknek megfelelően két évre szóló (megújítható) szerződést kaphat. Az elvégzendő feladatok bizalmassági szintjétől függően előfordulhat, hogy a kiválasztott pályázónak biztonsági átvilágításon kell átesnie.

A kiválasztott pályázó a III. tisztségcsoportba nyer felvételt. A havi alapilletmény a 8. besorolásban (1. fokozat) 2 704,38 EUR. Az alapilletmény összegéhez különböző támogatások és juttatások adódhatnak, mint például a háztartási juttatás vagy a külföldi munkavégzési támogatás (az alapilletmény 16%-a) stb.

Az alkalmazhatóságához a pályázónak kinevezése előtt az alábbiaknak is eleget kell tennie:

- eleget tett a jogszabályban előírt sorkatonai szolgálatra vonatkozó kötelezettségének;
- a feladatok elvégzéséhez szükséges erkölcsi bizonyítványt benyújtotta (teljes jogú állampolgár)¹;
- részt vett a Fordítóközpont által kijelölt szolgálat orvosi tanácsadóinak orvosi vizsgálatán, hogy megfeleljen az Európai Unió tisztviselőinek személyzeti szabályzata 28. cikkének e) pontjában leírt rendelkezéseknek.

4. PÁLYÁZATI ELJÁRÁS:

Az érdeklődő pályázóknak elektronikusan kell jelentkezniük az előírt határidőn belül.

A pályázóknak erősen ajánlott, hogy ne várjanak az utolsó napokig a pályázatuk benyújtásával. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a jelentkezési határidő közeledtével a rendszer egyre terheltebbé válhat. Ilyen esetben nehéz lehet határidőn belül elküldeni a jelentkezést.

ESÉLYEGYENLŐSÉG

¹ A pályázóknak a büntetlen előéletet igazoló erkölcsi bizonyítványt kell nyújtaniuk.

A Fordítóközpont esélyegyenlőségi politikát alkalmaz, a pályázatokat életkorra, faji hovatartozásra, politikai, filozófiai vagy vallási meggyőződésre, nemre vagy szexuális irányultságra, fogyatékosagra, családi állapotra vagy családi helyzetre való tekintet nélkül elfogadja.

FÜGGETLENSÉG ÉS ÉRDEKNYILATKOZAT

A szolgálat megkezdése előtt a kiválasztott pályázónak nyilatkozatot kell benyújtania, amellyel vállalja, hogy függetlenül jár el a köz érdekében, valamint egy nyilatkozatot minden olyan érdekeltségre vonatkozóan, amely a függetlenségét sértőnek tekinthető.

5. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

FELÜLVIZSGÁLAT – JOGORVOSLAT – PANASZTÉTEL

Amennyiben egy adott döntést sérelmeznek, a pályázók a kiválasztási eljárás bármely szakaszában a kiválasztási bizottság elnökéhez fordulhatnak pontosítást kérve az adott döntéssel kapcsolatban, fellebbezhetnek, illetve panaszt tehetnek az európai ombudsmannál (lásd: 1. melléklet).

A PÁLYÁZÓKNAK AZ ŐKET ÉRINTŐ INFORMÁCIÓKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSI KÉRELMEI

A kiválasztási eljárás keretében a pályázók hozzáférhetnek az őket közvetlenül, egyénileg érintő, bizonyos információkhoz. E jog alapján a kiválasztási eljárásban való részvételükkel kapcsolatos további információk nyújthatók az ezt kérelmező pályázóknak. A pályázóknak írásban kell megküldeniük a kérelmüket a kiválasztási bizottság elnökének a kiválasztási eljárásban elért eredményekről való értesítéstől számított egy hónapon belül. A választ egy hónapon belül kapják meg. A kérelmeket a szabályzattal összhangban a kiválasztási bizottság munkájának bizalmas jellegét figyelembe véve kezelik.

A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

Mint a kiválasztási eljárás megszervezésének felelőse, a Fordítóközpont gondoskodik arról, hogy a pályázók személyes adatait a természetes személyeknek a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 45/2001/EK rendelet és az 1247/2002/EK határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, 2018. október 23-i 2018/1725/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek megfelelően dolgozzák fel. Ez különösen ezen adatok bizalmas jellegére és biztonságára vonatkozik.

A pályázóknak joguk van bármikor az európai adatvédelmi biztoshoz fordulni (edps@edps.europa.eu).

Kérjük, olvassa el a [speciális adatvédelmi nyilatkozatot](#).

1. MELLÉKLET FELÜLVIZSGÁLAT IRÁNTI KÉRELEM – FELLEBBEZÉS – PANASZTÉTEL AZ EURÓPAI OMBUDSMANNÁL

Mivel az EU személyzeti szabályzata alkalmazandó a kiválasztási eljárásokra, kérjük, vegye figyelembe, hogy minden eljárásra a személyzeti szabályzat titoktartási követelményei vonatkoznak. Ha a kiválasztási eljárás egy adott szakaszában a pályázók úgy vélik, hogy egy adott döntés sérelmet okozott nekik, akkor a következő intézkedéseket tehetik:

I. PONTOSÍTÁS VAGY FELÜLVIZSGÁLAT KÉRELMEZÉSE

- pontosítás vagy felülvizsgálat iránti kérelem indoklást tartalmazó levél formájában a következő címre küldve:

A kiválasztási bizottság elnöke CDT-ACIII-2019/02

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

a döntésről értesítő levél elküldésének napjától számított 10 napon belül. A kiválasztási bizottság a lehető legrövidebb időn belül válaszol a kérelemre.

II. FELLEBBEZÉS

- az Európai Unió tisztviselőinek személyzeti szabályzata 90. cikkének (2) bekezdésén alapuló fellebbezés a következő címre küldve:

Szerződéskötésre feljogosított hatóság (Hiv.: CDT-ACIII-2019/02)

Bureau 3076

Centre de traduction

12E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Luxembourg

Ennél a két eljárásnál a várható határidők a sérelmezett döntésről szóló értesítéstől számítanak (lásd az 1023/2013/EK, Euratom európai parlamenti és tanácsi rendelettel módosított szabályzatot (HL L287, 2013.10.29., 15. o.) - <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>).

Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy a szerződéskötésre feljogosított hatóság nem jogosult a kiválasztási bizottság határozatainak módosítására. A joggyakorlatával összhangban a kiválasztási bizottságok értékelési jogköre csak abban az esetben esik közösségi bírói ellenőrzés alá, ha a munkájukra vonatkozó szabályok nyilvánvaló megsértéséről van szó.

III. PANASZTÉTEL AZ EURÓPAI OMBUDSMANNÁL

- A pályázók a következő címen tehetnek panaszt:

Európai ombudsman

1 Avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

az Európai Unió működéséről szóló szerződés 228. cikke (1) bekezdésének megfelelően, valamint az Ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló, 1994. március 9-i 94/262/ESZAK, EK, Euratom európai parlamenti határozatban előírt feltételek mellett (HL L113, 1994.5.4., 15. o.).

Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy az ombudsman felé történő bejelentés nem szakítja meg a szabályzat 90. cikke (2) bekezdésében és 91. cikkében meghatározott fellebbezési határidőt az

Európai Unió Közszolgálati Törvényszéke felé az Európai Unió működéséről szóló szerződés 270. cikke alapján intézett panasztétel vagy fellebbezés tekintetében. Arra is felhívjuk a figyelmet, hogy az Ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó szabályokról és általános feltételekről szóló, 1994. március 9-i 94/262/ESZAK, EK, Euratom európai parlamenti határozat 2.4 cikkének megfelelően az ombudsmanhoz intézett minden panasz előtt meg kell tenni a megfelelő adminisztratív lépéseket az illetékes szervek felé.