



Liuksemburgas, d. **APR 02 2019**

NUOR. :

CDT-ACIII-2019/02

**Techninės pagalbos skyriaus
padėjėjas**

PAREIGŲ LYGIS:

GF III

DEPARTAMENTAS:

Informatikos departamentas

DARBO VIETA:

Liuksemburgas

Europos Sąjungos įstaigų vertimo centras (toliau – Vertimo centras) įsteigtas 1994 m. vertimo paslaugoms įvairioms Europos Sąjungos įstaigoms teikti. Centras įsikūręs Liuksemburge. Nuo įkūrimo Centro darbo krūvis akivaizdžiai išaugo, šiuo metu jame dirba maždaug 200 žmonių.

Kad galėtų patenkinti Informacinių technologijų departamento Techninės pagalbos skyriaus poreikius, Vertimo centras organizuoja atranką rezerviniam sutartininkų – padėjėjų biuro klausimais Techninės pagalbos skyriuje – įdarbinimo sąrašui sudaryti.

Užduotis – bendradarbiaujant su Informacinių technologijų departamento darbuotojais užtikrinti pagalbą informacinių technologijų srityje ir teikti paslaugas Vertimo centro vidaus ar išorės naudotojams (klientams, tiekėjams).

Vertimo centro klientų IT platforma (darbo vietos) veikia *Windows 10* operacinės sistemos, *Microsoft Office 2016 suite*, *Lotus Notes* el. pašto ir pačių sukurtų darbinių programų pagrindu.

PAREIGŲ POBŪDIS

- a) Pagalba vadovui: padėti Techninės pagalbos skyriaus vadovui organizuoti kasdieninį skyriaus darbą, teikti įvairius pasiūlymus dėl patobulinimo valdomose darbo srityse, koordinuoti ir atnaujinti administracinius dokumentus, prisidėti prie geros darbo ir tarpusavio pasitikėjimo atmosferos puoselėjimo, kad nuolat gerėtų skyriaus darbo kokybė ir vadovo darbo efektyvumas.

b) Valdymas ir priežiūra: užtikrinti skyriaus veiklos valdymą ir priežiūrą.

- Pagalba naudotojams:
 - priežiūra **incidentų naudotojams atveju** naudojantis Centro įranga ir programine įranga (1-o lygmens pagalba visose srityse; 2-o lygmens pagalba kliento operacinės sistemos ir standartinės biuro programinės įrangos srityje), taip prisidedant prie kokybiškos pagalbos naudotojams užtikrinimo; atskirti smulkias ir laikinas problemas nuo didelių problemų, kurioms spręsti reikalinga perduoti informaciją kitiems darbuotojams (Klientų sistemos techninės pagalbos skyriaus darbuotojams ar kitiems skyriams), kad galėtų padėti įdiegti ir užtikrinti tokią aplinką, kur garantuojama nuosekli ir veiksminga IT struktūra.
 - Teikti į Techninės pagalbos tarnybos registrą įrašytas **prašomas paslaugas**: įrengti ir perkelti klientų įrenginius (darbo vietas ir pagalbinius), įgyvendinti automatizuotus programinės įrangos įrengimo ir techninės priežiūros sprendimus, teikti techninę pagalbą per susirinkimus, vykstančius vaizdo konferencijos būdu, paruošti įrangą nenuolatiniam nuotoliniam darbui ir kt., prisidedant prie veiksmingo IT paslaugų Centro klientams valdymo.
 - Techninės įrangos gedimų šalinimas: **šalinti įvairios klientų techninės įrangos gedimus**, siekiant užtikrinti efektyvų naudotojų rangos veikimą.
 - Dokumentacija ir mokymas: ruošti **techninę dokumentaciją**, rašyti **naudotojo vadovus** ir teikti **mokymą** apie Vertimo centro informacinių technologijų aplinką, daugiausiai naujiems naudotojams ir nuotoliniu būdu pradedantiems dirbti darbuotojams.
- c) Kita pagalbinė veikla: atlikti įvairias užduotis, kaip antai, priimti produktus ir patikrinti, ar jie atitinka nurodytus Centro poreikius, pasiūlyti procedūras, skatinti departamente jau nustatytų procedūrų plėtrą ir jas įgyvendinti, atlikti būtinus darbus pagal sutartas ar nustatytas procedūras, užtikrinti įvairių skyrių tarpusavio komunikaciją, bendrauti su klientais, tiekėjais ir išorės partneriais.

1. ATRANKOS KRITERIJAI

Atrankoje gali dalyvauti kandidatai, kurie nustatytą galutinę paraiškų teikimo dieną, ... **MAY 06 2019**, atitinka šiuos reikalavimus:

a) TINKAMUMIO KRITERIJAI

- būti vienos iš Europos Sąjungos valstybių narių piliečiu;
- Kvalifikacija:
 - turėti aukštojo mokslo baigimo diplomą arba
 - turėti vidurinės mokyklos brandos atestatą, kuris suteikia galimybę mokytis aukštojoje mokykloje, ir ne trumpesnę kaip trejų metų atitinkamą profesinę patirtį;
- Kalbinės žinios: puikiai mokėti vieną Europos Sąjungos kalbą ir pakankamai gerai mokėti kitą oficialiąją Europos Sąjungos kalbą tiek, kad žinių pakaktų eiti paskirtas pareigas.

b) ESMINIAI TECHNINIAI GEBĖJIMAI

- Be pirma minėtos įgytos kvalifikacijos ir profesinės patirties kandidatai turi turėti mažiausiai trejų metų viso etato profesinę patirtį, iš kurių mažiausiai dveji metai būtų išdirbti techninės pagalbos naudotojams teikimo srityje;
- puikiai išmanyti *Microsoft (Windows 10, Suite Office)* sprendimus ir įrankius;
- labai gerai išmanyti įvairią klientų naudojamą informacinių technologijų įrangą (asmeninius kompiuterius, darbo nuotoliniu būdu įrangą, nešiojamuosius kompiuterius, telefonus, kuriuose naudojamas interneto protokolas, asmeninius spausdintuvus ir daugiafunkčius įrenginius, kt.); geri šios įrangos konfigūravimo įgūdžiai;
- gerai išmanyti informacinių technologijų incidentų ir paslaugų užklausų valdymo priemonę;
- geros kompiuterizuoto vertimo (angl. *Computer Aided Translation*) programų – *SDL Studio* ar kitų žinios;
- *SharePoint* žinios;
- gerai išmanyti vaizdo konferencijų priemonės ir technologijas;
- gerai išmanyti nuotolinio darbo priemonės ir technologijas.
- turėti darbo vietų valdymo priemonės (*Microsoft System Center Configuration Manager* ar kitų naudojimo patirties);
- turėti didelę techninių dokumentų ir naudotojams skirtų dokumentų rengimo patirtį;
- labai gerai mokėti prancūzų arba anglų kalbą [C1 lygiu] ir pakankamai gerai mokėti anglų ar prancūzų kalbą [A2 lygiu].

c) PAGEIDAUTINI TECHNINIAI GEBĖJIMAI

- ITIL Foundation V3 sertifikatas;
- pakankamai gerai mokėti trečią oficialiąją Europos Sąjungos kalbą.

d) ESMINIAI NE TECHNINIAI GEBĖJIMAI

- Tarpasmeniniai gebėjimai: gebėjimas dirbti komandoje, lengvai bendrauti visais lygmenimis (organizacijoje ir išorėje), gebėjimas dirbti daugiakalbėje aplinkoje.
- Atsakomybės jausmas: diskretiškumas, konfidencialumas, tikslumas, prieinamumas, spartumas ir punktualumas.
- Organizaciniai gebėjimai: gebėjimas atlikti įvairias užduotis ir nustatyti prioritetus, metodiškumas ir iniciatyvumas, universalumas.
- Gebėjimas prisitaikyti: gebėjimas pagelbėti ir dirbti streso sąlygomis, gebėjimas mokytis ir prisitaikyti prie informacinių technologijų pažangos.

Šie gebėjimai bus vertinami raštu atliekant užduotį ir per pokalbį [žiūrėti toliau pateiktus 2 skirsnio b, i ir ii punktus).

2. ATRANKOS PROCEDŪRA

a) PIRMINĖ ATRANKA

Pirminė atranka vyks dviem etapais:

- per pirmąjį etapą bus remiamasi pirma minėtais tinkamumo kriterijais [1 skirsnio a punktas]; jo metu bus siekiama nustatyti, ar kandidatas atitinka visus privalomuosius tinkamumo kriterijus ir visus oficialius atrankos procedūroje nustatytus reikalavimus. Šių reikalavimų neatitinkančių kandidatų paraiškos bus atmestos.
- Antrame etape bus vertinama profesinė patirtis ir kiti 1 skirsnio b punkte „Esminiai techniniai gebėjimai“ nurodyti aspektai. Šio etapo pabaigoje bus vertinama balais nuo 0 iki 20 (minimalus reikalaujamas balas: 10).

15 pirminės atrankos etapą įveikusių ir geriausių įvertinimus gavusių kandidatų atrankos komisija pakvies atlikti užduotį raštu ir į pokalbį.

b) ATRANKA

Atranka vyks toliau aprašyta tvarka. Ji bus sudaryta iš dviejų etapų:

(i) užduoties raštu (anglų arba prancūzų kalba), kurią sudaro:

- klausimynas su keliais atsakymų variantais (16 klausimų), siekiant įvertinti 1 skirsnio b punkte išvardytas kandidatų žinias.
Trukmė: 30 minučių.
- Atvejo tyrimas, siekiant įvertinti gebėjimus raštu, analitinius gebėjimus ir kandidatų gebėjimus 1 skirsnio b punkte išvardintose srityse.

Trukmė: 1 val. 30 min.

Užduotis raštu bus vertinama 20 balų; 8 balai bus skirti klausimynui su keliais atsakymų variantais, 12 balų – atvejo tyrimui. Minimalus reikalaujamas balų skaičius už visas užduotis yra 12.

Užduotį raštu kandidatai galės atlikti pasirinktinai anglų arba prancūzų kalba. Atkreipkite dėmesį, kad kandidatai, kurių pagrindinė kalba yra prancūzų, turės laikyti užduotis anglų kalba, o kandidatai, kurių pagrindinė kalba yra anglų, turės pasirinkti prancūzų kalbą.

(ii) Per pokalbį su atrankos komisija bus siekiama įvertinti kandidatų tinkamumą eiti anksčiau nurodytas pareigas. Pokalbio metu, be kita ko, bus konkrečiau vertinamos specializuotos kandidatų žinios, taip pat gebėjimai 1 skyriaus b, c ir d punktuose nurodytose srityse.

Pokalbis vyks tą pačią dieną kaip užduotis raštu arba vėlesnėmis dienomis.

Pokalbio trukmė: apie 40 minučių.

Pokalbis bus vertinamas 20 balų (privalomas mažiausias balas: 12 balų)

Užduotis raštu ir pokalbis vyks Liuksemburge.

Įvertinusi užduotį raštu ir pokalbį, atrankos komisija sudarys rezervinį atrinktų kandidatų sąrašą abėcėlės tvarka. Atrinkami kandidatai, įvertinti bendru minimaliu reikalaujamu balu už užduotį raštu ir minimaliu balu už pokalbį [žiūrėkite i ir ii punktus]. Atkreipiame kandidatų dėmesį į tai, kad įtraukimas į rezervinį sąrašą negarantuoja įdarbinimo.

Atlikti užduoties raštu ir į pokalbį pakviesti kandidatai pokalbio dieną turės pateikti reikalingus dokumentus, patvirtinančius registracijos formoje pateiktą informaciją, t. y. diplomų kopijas, pažymėjimus ir kitus dokumentus, kuriais patvirtinama jų kvalifikacija ir profesinė patirtis, ir kuriuose aiškiai nurodomos tokios patirties pradžios ir pabaigos datos, eitos pareigos, tikslus paskirtų užduočių pobūdis ir kt.

Prieš pasirašydami sutartį, atrinkti kandidatai turės pateikti visų reikalingų dokumentų originalus ir patvirtintas tikslias jų kopijas, įrodančias, kad kandidatai atitinka tinkamumo kriterijus.

Rezervinis sąrašas galios 12 mėnesių nuo jo sudarymo datos; galiojimas galės būti pratęstas darbo sutartis sudaryti įgalioto Vertimo centro organo nuožiūra.

3. ĮDARBINIMAS

Atsižvelgiant į biudžetą, visiems atrinktiems kandidatams gali būti pasiūlyta dvejų metų darbo sutartis (kuri gali būti atnaujinta), pagal kitų Europos Sąjungos tarnautojų įdarbinimo sąlygas. Atsižvelgiant į atliktino darbo slaptumo lygį, gali būti atliktas atrinkto kandidato patikimumo patikrinimas.

Atrinktas kandidatas bus įdarbintas į III pareigų grupės pareigas. Bazinis mėnesinis 8 lygio (1 pakopos) atlyginimas yra 2 704,38 EUR. Be bazinio atlyginimo darbuotojui gali būti mokamos įvairios išmokos ir priedai, kaip antai namų ūkio išmoka, ekspatriacijos išmoka (16 proc. bazinio atlyginimo) ir t. t.

Be to, kad būtų priimtas, kandidatas prieš įdarbinimą privalo:

- būti atlikęs visas su karine tarnyba susijusių įstatymų nustatytas prievolės;
- turėti jų pareigoms vykdyti reikalingas asmenines savybes (naudotis visomis piliečio teisėmis)¹.
- Atlikti Vertimo centro nurodytos tarnybos gydytojo medicininį sveikatos patikrinimą, kad atitiktų Europos Sąjungos pareigūnų tarnybos nuostatų 28 straipsnio e punkto reikalavimus.

4. PARAIŠKOS TEIKIMO PROCEDŪRA:

Susidomėję kandidatai per nustatytą terminą turi užpildyti internetinę paraiškos formą.

Kandidatams labai rekomenduojame nelaukti iki paskutinės registracijos dienos. Patirtis rodo, kad artėjant registracijos pabaigai, registracijos sistema gali būti pernelyg apkrauta ir dėl to gali būti sudėtinga laiku įsiregistruoti.

LYGIOS GALIMYBĖS

¹Kandidatai turi pateikti oficialią jų neteistumą patvirtinančią pažymą.

Vertimo centras yra lygias galimybes užtikrinantis darbdavys, kuris priima paraiškas nediskriminuodamas kandidatų dėl amžiaus, rasės, politinių, filosofinių ar religinių įsitikinimų, lyties ar lytinės orientacijos, negalios, civilinės būklės ar šeiminės padėties.

NEPRIKLAUSOMUMAS IR INTERESŲ DEKLARAVIMAS

Prieš pradėdamas eiti pareigas atrinktas (-a) kandidatas (-ė) turės deklaruoti, kad jis (ji) įsipareigoja veikti visiškai nepriklausomai visuomenės labui, taip pat deklaruoti interesus, kure galėtų pakenkti jo (jos) nepriklausomumui.

5. BENDRA INFORMACIJA

PERŽIŪRA, APELIACIJA IR SKUNDAI

Kandidatai, manydami, kad turi pagrindo apskųsti tam tikrą sprendimą, gali bet kuriuo atrankos procedūros metu atrankos komisijos pirmininko paprašyti pateikti daugiau informacijos apie šį sprendimą, pradėti apeliacijos procedūrą arba pateikti skundą Europos ombudsmenui (žr. 1 priedą).

KANDIDATŲ PRAŠYMAI PATEIKTI SU JAIS SUSIJUSIĄ INFORMACIJĄ

Atrankos procese dalyvaujantys kandidatai turi specialią teisę gauti tam tikrą su jais tiesiogiai ir asmeniškai susijusią informaciją. Remiantis šia teise, papildoma su jų dalyvavimu atrankoje susijusi informacija gali būti pateikta to pageidaujantiems kandidatams. Kandidatai raštišką prašymą turi išsiųsti Atrankos komisijos pirmininkui per mėnesį nuo gautų atrankos rezultatų paskelbimo. Atsakymas bus išsiųstas per vieną mėnesį. Prašymai bus nagrinėjami atsižvelgiant į konfidencialų Atrankos komisijos darbo pobūdį pagal Tarnybos nuostatus.

ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

Vertimo centras, kaip atrankos procedūrą vykdanči įstaiga, užtikrina, kad kandidatų asmens duomenys būtų tvarkomi griežtai laikantis 2018 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 2018/1725 dėl asmenų apsaugos Bendrijos institucijoms ir įstaigoms tvarkant asmens duomenis ir laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 45/2001 ir Sprendimas Nr. 1247/2002/CE. Tai visų pirma taikoma tokių duomenų konfidencialumui ir saugumui.

Kandidatai turi teisę bet kurio metu kreiptis į Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūną edps@edps.europa.eu

Prašome susipažinti su [specialia konfidencialumo deklaracija](#)

Kadangi atrankos procedūroms taikomi Europos Sąjungos tarnybos nuostatai, pažymėtina, kad visoms procedūroms galioja Tarnybos nuostatuose išdėstyti konfidencialumo reikalavimai. Jei bet kuriame atrankos procedūros etape kandidatas mano, kad jo interesai buvo pažeisti koku nors sprendimu, jis gali imtis toliau nurodytų veiksmų:

I. PRAŠYMAI PATEIKTI IŠSAMENĖS INFORMACIJOS ARBA ATLIKTI PERŽIŪRA

- siųsti laišką, kuriame prašoma pateikti išsamesnės informacijos arba atlikti peržiūrą ir kuriame pateikiami argumentai, šiuo adresu:

CDT-ACIII-2019/02 atrankos komisijos pirmininkui

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

per 10 dienų nuo laiško, kuriuo pranešama apie sprendimą, gavimo dienos. Atrankos komisija savo atsakymą pateikia nedelsdama.

II. SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

- Pagal Europos Sąjungos pareigūnų tarnybos nuostatų 90 straipsnio 2 dalį kandidatas gali pateikti skundą šiuo adresu:

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (Réf.: CDT-ACIII-201902)

Bureau 3076
Centre de traduction
12E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Luxembourg

Laikotarpis, per kurį galima pradėti šių dviejų tipų procedūras, pradedamas skaičiuoti nuo datos, kai kandidatui pranešama apie veiksmą, kuris, kaip įtariama, pažeidė jo interesus (žr. Tarnybos nuostatus su pakeitimais, padarytais Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES, Euratomas) Nr. 1023/2013 (OL L 287, 2013 10 29, p. 15) <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>).

Kandidatai turi atminti, kad darbo sutartis sudaryti įgaliota tarnyba neturi teisės pakeisti Atrankos komisijos sprendimo. Pagal nusistovėjusią teismų praktiką Europos Sąjungos Teismas netikrina plačių atrankos komisijų įgaliojimų, nebent buvo aiškiai pažeistos taisyklės, kuriomis reglamentuojamas atrankos komisijų darbas.

III. SKUNDAI EUROPOS OMBUDSMENUI

- Kandidatai skundą pateikti gali:

Médiateur européen

1 Avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 228 straipsnio 1 dalį ir laikantis sąlygų, nustatytų 1994 m. kovo 9 d. Europos Parlamento sprendimu 94/262/EAPB (EB, Euratomas) dėl ombudsmeno pareigų atlikimą reglamentuojančių nuostatų ir bendrųjų sąlygų (OL L 113, 1994 05 04, p. 15).

Pažymėtina, kad, pateikus skundą Ombudsmenui, skundus ar apeliacinių skundų teikimo Europos Sąjungos Teisingumo Teismui pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 270 straipsnį terminas, atitinkamai nustatytas Tarnybos nuostatų 90 straipsnio 2 dalyje ir 91 straipsnyje, yra skaičiuojamas toliau. Taip pat pažymėtina, kad pagal 1994 m. kovo 9 d. Europos Parlamento sprendimo 94/262/EAPB, (EB, Euratomas) dėl ombudsmeno pareigų atlikimą reglamentuojančių nuostatų ir bendrųjų sąlygų 2 straipsnio 4 dalį, skundas Ombudsmenui turi būti teikiamas tik tinkamai išnaudojus administracinio apskundimo atitinkamoms tarnyboms priemones.