



Luksemburg, dnia **APR 02 2019**

<b>NR REF. :</b>	<b>CDT-ACIII-2019/02</b>
<b>GRUPA ZASZEREGOWANIA:</b>	<b>Asystent w Service Desk</b>
<b>DZIAŁ:</b>	<b>GF III</b>
<b>MIEJSCE ZATRUDNIENIA:</b>	<b>Dział Informatyczny</b>
	<b>Luksemburg</b>

---

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 znajduje się w Luksemburgu. Ilość pracy od momentu powstania Centrum znacznie wzrosła, dlatego obecnie zatrudnia ono około 200 osób.

W odpowiedzi na zapotrzebowanie Działu Informatycznego – sekcja 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.

Informatyczna platforma klienta (stacje robocze) Centrum Tłumaczeń opiera się na systemie operacyjnym Windows 10, oprogramowaniu Microsoft Office 2016, komunikatorze Lotus Notes i profesjonalnych programach stworzonych na użytek wewnętrzny.

### **OBOWIĄZKI**

- a) Wsparcie przełożonego: wspieranie kierownika sekcji Service Desk w codziennym zarządzaniu usługami; proponowanie wszelkiego rodzaju ulepszeń w zarządzanych dziedzinach; koordynacja i aktualizacja dokumentów administracyjnych oraz działania na rzecz budowania dobrej atmosfery i zaufania w pracy w celu wspierania nieustającego ulepszania jakości usług sekcji i zwiększania skuteczności działań przełożonego.

b) Czynności związane z zarządzaniem i monitorowaniem: zarządzanie i monitorowanie w związku z działalnością sekcji.

- 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), mające na celu zapewnienie wysokiej jakości wsparcia dla użytkowników; wychwytywanie drobnych problemów i konkretnych zagadnień związanych z większymi problemami, które wymagają poinformowania pozostałych podmiotów (pracowników Service Desk Support Systemu Klienta lub innych sekcji), tak aby zagwarantować i utrzymać środowisko zapewniające adekwatną i sprawną architekturę IT.
    - Realizacja **zgłoszeń serwisowych** wprowadzonych do katalogu Service Desk: instalacja i przenoszenie wyposażenia dla klientów (stanowiska pracy i urządzenia peryferyjne), wprowadzanie zautomatyzowanych rozwiązań dotyczących instalacji i konserwacji oprogramowania, wsparcie techniczne podczas wideokonferencji, przygotowanie sprzętu służącego do sporadycznej pracy zdalnej itd. mające na celu skuteczne zarządzanie środowiskiem IT klienta Centrum.
  - Monitoring awarii sprzętu: prowadzenie **monitoringu awarii** różnego typu urządzeń klientów, którego celem jest zagwarantowanie użytkownikom korzystania z funkcjonalnego wyposażenia.
  - Prowadzenie dokumentacji i szkolenia: sporządzanie **dokumentacji technicznej**, redagowanie **instrukcji obsługi** i zapewnianie **szkoleń** dotyczących środowiska informatycznego Centrum Tłumaczeń, skierowanych w szczególności do nowych użytkowników i nowych pracowników zdalnych.
- c) Inne formy wsparcia: pełnienie różnego rodzaju zadań, takich jak odbiór i testowanie produktów pod kątem dopasowania do zapotrzebowania zgłaszanego przez Centrum; zgłaszanie propozycji nowych procedur, rozwijanie i wprowadzanie tych już wypracowanych przez dział; przeprowadzanie niezbędnych napraw w oparciu o ustalone i wypracowane procedury; zapewnienie komunikacji między różnymi sekcjami; budowanie relacji z klientami, dostawcami i zewnętrznymi partnerami.

## 1. KRYTERIA NABORU

Procedura naboru jest otwarta dla kandydatów, którzy do ...**MAY 06. 2019**....., ostatecznego terminu składania aplikacji, spełniają następujące warunki:

### a) WARUNKI KWALIFIKACJI

- Obywatelstwo jednego z państw członkowskich Unii Europejskiej;
- Kwalifikacje:
  - wykształcenie wyższe potwierdzone dyplomem,  
lub
  - wykształcenie średnie potwierdzone świadectwem dającym dostęp do studiów wyższych oraz odpowiednie co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe;

- Znajomość języków: wysoki poziom znajomości jednego z języków Unii Europejskiej i zadowalający poziom znajomości innego języka oficjalnego Unii, wystarczająca do wykonywania zadań na danym stanowisku.

#### **b) PODSTAWOWE KOMPETENCJE TECHNICZNE**

- Ponadto, oprócz wymaganych kwalifikacji i wymienionego zdobytego doświadczenia, od kandydatów wymaga się doświadczenia zawodowego wynoszącego przynajmniej trzy lata pracy w pełnym wymiarze godzin, w tym przynajmniej dwa lata w zakresie wsparcia IT dla użytkowników;
- Bardzo dobra znajomość rozwiązań i narzędzi Microsoft (Windows 10, pakiet Office);
- Bardzo dobra znajomość różnego sprzętu informatycznego typu klient (komputery, thinclient, laptopy, telefony IP, drukarki osobiste i wielofunkcyjne itd.); dobra orientacja w konfigurowaniu wskazanych urządzeń;
- Dobra znajomość narzędzi służących do zarządzania incydentami i zapytaniami związanymi z usługami informatycznymi;
- Dobra orientacja w narzędziach CAT (Computer Aided Translation) - SDL Studio lub inne;
- Dobra orientacja w SharePoint;
- Dobra znajomość narzędzi i technologii wideokonferencji;
- Dobra znajomość narzędzi i technologii związanych z pracą zdalną;
- Doświadczenie w korzystaniu z narzędzi służących do zarządzania stacjami roboczymi (Microsoft System Center Configuration Manager lub inne);
- Duże doświadczenie w redagowaniu dokumentacji technicznej i dokumentacji przeznaczonej dla użytkowników;
- Bardzo dobra znajomość języka francuskiego lub angielskiego (poziom C1) i zadowalająca znajomość języka francuskiego lub angielskiego (poziom A2).

#### **c) DODATKOWE KOMPETENCJE TECHNICZNE**

- Certyfikat ITIL Foundation V3;
- Zadowalająca znajomość trzeciego języka urzędowego Unii Europejskiej.

#### **d) PODSTAWOWE UMIEJĘTNOŚCI MIĘKKIE**

- Umiejętność nawiązywania relacji: zdolność pracy w zespole, łatwość nawiązywania kontaktów na wszystkich poziomach (wewnętrznym i zewnętrznym), umiejętność pracy w wielojęzycznym środowisku;
- Poczucie odpowiedzialności: dyskrecja, przestrzeganie poufności, zdyscyplinowanie, dyspozycyjność, szybkość i punktualność;
- Umiejętności organizacyjne: umiejętność wykonywania różnych zadań i określania priorytetów, metodyczność, wykazywanie inicjatywy, wielozadaniowość;
- Zdolności adaptacji: umiejętność udzielania wsparcia i pracy nawet pod presją, umiejętność uczenia się i adaptacji do zmieniających się warunków środowiska informatycznego.

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

## 2. PROCEDURA NABORU

### a) ETAP SELEKCJI WSTĘPNEJ

Etap selekcji wstępnej będzie przebiegał w dwóch częściach:

- Pierwsza część będzie oparta na kryteriach kwalifikacji, o których mowa powyżej [pkt 1 a)] i ma na celu ustalenie, czy kandydaci spełniają wszystkie obowiązkowe warunki kwalifikacji i wszystkie wymagania formalne określone w procedurze zgłaszania się. Kandydaty nie spełniające tych wymogów nie będą rozpatrywane;
- Druga część będzie brała pod uwagę doświadczenie zawodowe i pozostałe aspekty wskazane w punkcie 1 b), „Podstawowe kompetencje techniczne”. Etap ten zakończy się przyznaniem oceny w skali od 0 do 20 (wymagane minimum: 10 pkt).

Komisja rekrutacyjna zaprosi 15 kandydatów, którzy przejdą etap selekcji wstępnej i osiągną najlepsze oceny do wzięcia udziału w teście pisemnym i rozmowie kwalifikacyjnej.

### b) ETAP SELEKCJI

Etap selekcji przeprowadzany jest zgodnie z poniższą procedurą. Odbędzie się on w dwóch częściach:

(i) Test pisemny (w języku angielskim lub francuskim) obejmuje:

- Test z odpowiedziami do wyboru (16 pytań) służący do oceny wiedzy kandydatów w zakresie dziedzin wskazanych w punkcie 1 b).  
Czas trwania: 30 minut
- Studium przypadku umożliwiające ocenę kompetencji pisemnych, kompetencji analitycznych i kompetencji kandydatów w dziedzinach wymienionych w punkcie 1 b).  
Czas trwania: 1 godzina i 30 minut

Za test pisemny można otrzymać maksymalnie 20 punktów: 8 punktów za test z odpowiedziami do wyboru i 12 punktów za studium przypadku. Wymagane minimum za wszystkie zadania wynosi 12 punktów.

Kandydaci będą mogli w ramach testu pisemnego wybrać język angielski lub francuski. Należy jednak zaznaczyć, że kandydaci, których głównym językiem jest francuski, muszą przystępować do testów w języku angielskim, a kandydaci, których głównym językiem jest angielski – w języku francuskim.

(ii) Rozmowa kwalifikacyjna przed komisją rekrutacyjną mającą na celu ocenę zdolności kandydatów do wykonywania powyżej opisanych zadań. Rozmowa kwalifikacyjna pozwoli, między innymi, w bardziej dogłębny sposób sprawdzić fachową wiedzę kandydatów oraz ich kompetencje w zakresie dziedzin wskazanych w punktach 1 b), 1 c) i 1 d).

Rozmowa kwalifikacyjna odbędzie się w tym samym dniu co test pisemny lub w kolejnych dniach.

Czas trwania rozmowy kwalifikacyjnej: około 40 minut.

Za rozmowę kwalifikacyjną można otrzymać maksymalnie 20 punktów (wymagane minimum: 12 punktów)

Test pisemny i rozmowa kwalifikacyjna będą się odbywać w Luksemburgu.

Po dokonaniu oceny testu pisemnego i rozmowy kwalifikacyjnej, komisja rekrutacyjna sporządzi listę rezerwową wybranych kandydatów w porządku alfabetycznym. Wybrani kandydaci to tacy, którzy otrzymają minimalną wymaganą ocenę łączną za test pisemny i minimalną ocenę za rozmowę kwalifikacyjną [zob. punkt (i) oraz (ii)]. Należy zaznaczyć, że umieszczenie na liście rezerwowej nie stanowi gwarancji zatrudnienia.

Kandydaci zaproszeni do udziału w teście pisemnym oraz w rozmowie kwalifikacyjnej, w dniu rozmowy kwalifikacyjnej, będą musieli przedstawić odpowiednie dokumenty poświadczające prawdziwość informacji podanych w formularzu zgłoszeniowym, takie jak kopie dyplomów, certyfikatów i innych dokumentów potwierdzających ich kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe i w przejrzysty sposób wskazujące daty rozpoczęcia i zakończenia pracy na danym stanowisku oraz dokładny opis obowiązków itd.

Przed podpisaniem umowy, wybrani kandydaci będą musieli ponadto dostarczyć oryginały i kopie poświadczone za zgodność wszystkich stosownych dokumentów, świadczące o tym, że spełniają warunki kwalifikacji.

Lista rezerwowa będzie ważna przez okres 12 miesięcy od daty jej sporządzenia z możliwością przedłużenia według uznania organu Centrum Tłumaczeń uprawnionego do zawierania umów o pracę.

### **3. ZATRUDNIENIE**

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. 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. Miesięczne wynagrodzenie podstawowe w 8. grupie zaszeregowania (stopień 1) wynosi 2 704,38 EUR. Do wynagrodzenia podstawowego mogą dojść różne dodatki, takie jak dodatek na gospodarstwo domowe, dodatek zagraniczny (16 % wynagrodzenia podstawowego) itp.

Ponadto, aby kandydat mógł zostać zakwalifikowany, powinien przed zatrudnieniem:

- mieć uregulowany stosunek do służby wojskowej;
- odznaczać się nieposzlakowanym charakterem niezbędnym do wykonywania przyszłych obowiązków (korzystać z pełni praw publicznych)<sup>1</sup>;
- poddać się badaniom lekarskim przewidzianym przez Centrum Tłumaczeń w celu spełnienia przepisów art. 28 lit. e) regulaminu pracowniczego urzędników Unii Europejskiej.

### **4. PROCEDURA ZGŁASZANIA SIĘ:**

Zainteresowana osoba musi złożyć zgłoszenie elektroniczne we wskazanym terminie.

---

<sup>1</sup> Kandydaci muszą dostarczyć oficjalne zaświadczenie o niekaralności.

Zdecydowanie odradzamy kandydatom zwlekanie ze złożeniem aplikacji do ostatniej chwili. Doświadczenie pokazuje, że pod koniec terminu składania wniosków może dojść do przeciążenia systemu. Może to utrudnić złożenie aplikacji w terminie.

#### **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**

Przed objęciem stanowiska, wybrana/-y kandydat(ka) zobligowana/-y jest do złożenia oświadczenia, w którym zobowiązuje się do działania w interesie publicznym w całkowicie niezależny sposób, a także oświadczenie o braku jakichkolwiek interesów, które mogłyby powążyć jej/jego niezależność.

### **5. INFORMACJE OGÓLNE**

#### **PONOWNE ROZPATRZENIE – ODWOŁANIE SIĘ – SKARGI**

Na wszystkich etapach procedury 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, skorzystać ze środka odwoławczego lub złożyć 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 do pewnych informacji dotyczących ich bezpośrednio i indywidualnie. Zgodnie z tym prawem, dodatkowe informacje dotyczące ich udziału w procedurze naboru mogą zostać dostarczone kandydatom, którzy złożą taki wniosek. Kandydaci powinni kierować swoje wnioski na piśmie do przewodniczącego komisji rekrutacyjnej w terminie jednego miesiąca po otrzymaniu wyników w ramach procedury naboru. Odpowiedź zostanie im udzielona w ciągu jednego miesiąca. Wnioski będą rozpatrywane z uwzględnieniem poufnego 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 23 października 2018 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne związane z Unią i o swobodnym przepływie takich danych i uchylające rozporządzenie (WE) nr 45/2001 i decyzję nr 1247/2002/WE. Dotyczy to zwłaszcza poufności i bezpieczeństwa takich danych.

Kandydatowi przysługuje prawo do zwrócenia się w dowolnym momencie 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 którymś z etapów niniejszej procedury naboru, kandydaci doszli do wniosku, że konkretna decyzja była dla nich krzywdząca, mogą podjąć następujące kroki:

### I. WNIOSKI O WYJAŚNIENIE LUB O PONOWNE ROZPATRZENIE

- Wniosek o wyjaśnienie lub ponowne rozpatrzenie należy złożyć w postaci umotywowanego pisma zaadresowanego w poniższy sposób:

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

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

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

### II. ŚRODKI ODWOŁAWCZE

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

**Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (Réf.: CDT-ACIII-2016/02)**

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

Obowiązujące terminy przewidziane w przypadkach obu tych procedur rozpoczynają swój bieg z dniem powiadomienia o decyzji uznanej przez kandydata za krzywdzącą [zob. regulamin pracowniczy zmieniony rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE, Euratom) nr 1023/2013 (Dz.U. L 287 z 29.10.2013, str. 15) - <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>].

Zwracamy uwagę kandydatów na fakt, że organ uprawniony do zawierania umów o pracę nie jest uprawniony do zmiany decyzji komisji rekrutacyjnej. Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem duży zakres swobody decyzji komisji rekrutacyjnych nie podlega kontroli sądu wspólnotowego, o ile nie doszło do oczywistego naruszenia przepisów regulujących pracę komisji.

### III. SKARGI DO EUROPEJSKIEGO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH

- Kandydaci mogą kierować swoje skargi na poniższy adres:

**Médiateur européen**

1, avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

zgodnie z art. 228 ust. 1 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej i na warunkach przewidzianych w decyzji Parlamentu Europejskiego 94/262/EWWiS, WE, Euratom z dnia 9 marca 1994 r. w sprawie



przepisów i ogólnych warunków regulujących wykonywanie funkcji Rzecznika Praw Obywatelskich (Dz.U. L 113 z 04.05.1994, str. 15).

Należy zaznaczyć, że skierowanie sprawy do Rzecznika Praw Obywatelskich nie wstrzymuje biegu obowiązującego terminu przewidzianego w art. 90 ust. 2 i art. 91 regulaminu pracowniczego na wniesienie zażalenia lub złożenie odwołania do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej na podstawie art. 270 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej. Należy także przypomnieć, że zgodnie z art. 2.4 decyzji Parlamentu Europejskiego 94/262/EWWiS, WE, Euratom z dnia 9 marca 1994 r. w sprawie przepisów i ogólnych warunków regulujących wykonywanie funkcji Rzecznika Praw Obywatelskich wszelkie skargi do Rzecznika muszą być poprzedzone odpowiednimi działaniami administracyjnymi podjętymi w stosunku do zainteresowanych organów.