



Luxemburg, **APR 02 2019**

REF. : **CDT-ACIII-2019/02**
Asistent na oddelení služieb
používateľom

PLATOVÁ TRIEDA: **FS III**

ODBOR: **Odbor informačných technológií**

MIESTO VÝKONU PRÁCE: **Luxemburg**

Prekladateľské stredisko pre orgány Európskej únie (ďalej len „prekladateľské stredisko“) bolo zriadené v roku 1994 s cieľom poskytovať prekladateľské služby rôznym orgánom Európskej únie. Jeho sídlo sa nachádza v Luxemburgu. Objem práce prekladateľského strediska od jeho založenia výrazne narástol a v súčasnosti má približne 200 zamestnancov.

S cieľom naplniť personálnu potrebu odboru informačných technológií v oddelení služieb používateľom prekladateľské stredisko organizuje výberové konanie, na základe ktorého sa zostaví rezervný zoznam na prijatie zmluvných zamestnancov na miesto asistenta na oddelení služieb používateľom.

Náplňou práce je spolu s ostatnými zamestnancami oddelenia informačných technológií poskytovať IT podporu a vybavovať žiadosti o služby v prospech interných a externých používateľov (klientov/dodávateľov) prekladateľského strediska.

IT platforma pre zákazníkov (pracovná stanica) prekladateľského strediska používa operačný systém Windows 10, balík Microsoft Office 2016, e-mailový program Lotus Notes a osobitné interne vyvinuté aplikácie.

PRACOVNÁ NÁPLŇ

- a) Podpora poskytovaná priamemu nadriadenému: pomáhať vedúcemu oddelenia služieb používateľom pri výkone každodenných činností, navrhovať zlepšenia v pridelených oblastiach, koordinovať a aktualizovať administratívne dokumenty a prispievať k dobrému pracovnému prostrediu a dôvere v záujme presadzovania neustáleho zlepšovania kvality poskytovaných služieb a efektívnosti priameho nadriadeného.

b) Riadiace a monitorovacie a činnosti: zabezpečiť riadenie a monitorovanie činností oddelenia.

- Pomoc používateľom:
 - Riešiť **incidenty používateľov** spojené so zariadením a softvérom používaným v prekladateľskom stredisku (podpora 1. úrovne vo všetkých oblastiach; podpora 2. úrovne v rámci operačného systému zákazníka a štandardného kancelárskeho softvéru) s cieľom prispieť k zabezpečeniu kvalitnej používateľskej podpory; rozoznať drobné a presné problémy od hlavných problémov, ktoré vyžadujú odovzdávanie informácií ostatným zainteresovaným stranám (zamestnanci podporného zákazníckeho systému podpory služieb používateľom alebo iných oddelení) s cieľom prispievať k vytváraniu a udržiavaniu prostredia, ktoré zabezpečuje konzistentnú a efektívnu počítačovú architektúru.
 - Plniť **servisné požiadavky** zahrnuté do katalógu Service Desk: montáž a demontáž zariadení klienta (desktop a zariadenia), montáž a servis automatizovaných softvérových riešení, technická pomoc pri rokovaní v rámci videokonferencie, príprava zariadení na príležitostnú prácu na diaľku atď. s cieľom prispievať k účinnému riadeniu zákazníckeho IT prostredia strediska.
 - Monitorovanie hardvérových porúch: kontrolovať **hardvérové poruchy** vyskytujúce sa na rôznych klientskych zariadeniach s cieľom zaistiť používateľom efektívne používanie zariadenia.
 - Dokumentácia a školenia: rozvoj **technickej dokumentácie**, zostavovanie **používateľských príručiek** a poskytovanie **odbornej prípravy** v IT prostredí prekladateľského strediska, a to najmä pre nových používateľov a nových pracovníkov na diaľku .
- c) Ostatné vedľajšie činnosti: vykonávať rôzne úlohy, ako je prijímanie a overovanie zhody výrobku s potrebami Strediska; navrhovať postupy, rozvíjať a realizovať tie, ktoré už boli na odbore identifikované; vykonávať potrebné zásahy na základe dohodnutých alebo stanovených postupov; priečne zabezpečiť komunikáciu medzi jednotlivými oddeleniami; komunikovať so zákazníkmi, s dodávateľmi a externými partnermi.

1. KRITÉRIÁ VÝBERU

Aby bol uchádzač oprávnený zúčastniť sa na výberovom konaní, musí do ...**MAY...06..2019**.....
..., dátumu uzávierky na predkladanie žiadostí, spĺňať tieto požiadavky:

a) KRITÉRIÁ OPRÁVNENOSTI

- byť štátnym príslušníkom jedného z členských štátov Európskej únie,
- kvalifikácie:
 - mať postsekundárne vzdelanie osvedčené diplomom alebo
 - sekundárne vzdelanie osvedčené diplomom, ktoré umožňuje pokračovať v štúdiu na postsekundárnej úrovni a príslušnú, minimálne trojročnú odbornú prax,
- jazykové zručnosti: dôkladná znalosť jedného z úradných jazykov Európskej únie a dostatočná znalosť druhého úradného jazyka Európskej únie v rozsahu potrebnom na plnenie pracovných povinností.

b) ZÁKLADNÉ ODBORNÉ SPÔSOBILOSTI

- uchádzači musia mať aspoň tri roky odbornej praxe na plný pracovný úväzok získanej po nadobudnutí uvedených kvalifikácií a odborných skúseností, z čoho aspoň 12 mesiacov v oblasti IT podpory pre používateľov,
- veľmi dobrá znalosť riešení a nástrojov Microsoft (Windows 10, balíček Office),
- veľmi dobrá znalosť rôznych informačných zariadení klientov (PC, Thinclients, notebooky, IP telefóny, osobné a multifunkčné tlačiarne a pod.), dobré znalosti o konfigurácii týchto zariadení,
- dobrá znalosť nástrojov riadenia incidentov a žiadostí o IT služby,
- dobrá znalosť CAT nástrojov (Computer Aided Translation) – SDL Studio a iné,
- dobrá znalosť SharePoint,
- dobrá znalosť nástrojov a technológií týkajúcich sa videokonferencie,
- dobrá znalosť nástrojov a technológií súvisiacich s prácou na diaľku,
- skúsenosti v oblasti nástrojov riadenia pracovných staníc (Microsoft System Center Configuration Manager alebo iné),
- bohaté skúsenosti v oblasti vytvárania technickej dokumentácie pre používateľov,
- veľmi dobrá znalosť francúzštiny alebo angličtiny [úroveň C1] a dostatočná znalosť angličtiny alebo francúzštiny [úroveň A2].

c) ODBORNÉ SPÔSOBILOSTI, KTORÉ SÚ VÝHODOU

- certifikát ITIL Foundation V3,
- dostatočná znalosť tretieho úradného jazyka Európskej únie.

d) ZÁKLADNÉ INÉ AKO ODBORNÉ SPÔSOBILOSTI

- interpersonálne zručnosti: zmysel pre tímovú prácu, dobrá komunikácia na všetkých úrovniach (interne aj externe), schopnosť pracovať vo viacjazyčnom prostredí,
- zmysel pre zodpovednosť: diskretnosť, dôvernosť, precíznosť, dostupnosť, rýchlosť a presnosť,
- organizačné zručnosti: schopnosť vykonávať viaceré úlohy naraz a určiť priority, metodický a iniciatívny prístup, mnohostrannosť,
- schopnosť prispôbiť sa: schopnosť pomáhať iným a pracovať pod tlakom, schopnosť učiť sa a prispôbovať sa vývoju v oblasti informatiky.

Tieto zručnosti sa vyhodnotia na základe písomného testu a pohovoru [pozri ďalej bod 2 písm. b) bod i) a ii)].

2. VÝBEROVÉ KONANIE

a) FÁZA PREDBEŽNÉHO VÝBERU

Predbežný výber sa uskutoční v dvoch etapách:

- prvá etapa vychádza z uvedených „kritérií oprávnenosti“ [bod 1 písm. a)] a jej cieľom je stanoviť, či daný uchádzač spĺňa všetky povinné kritériá oprávnenosti a všetky formálne požiadavky stanovené v postupe podávania žiadosti. Uchádzači, ktorí nespĺňajú tieto požiadavky, budú vylúčení,
- v druhej časti sa zohľadnia odborné skúsenosti uchádzačov a iné kritériá uvedené v bode 1 písm. b) Základné odborné spôsobilosti. Táto časť sa hodnotí bodmi v rozsahu 0 až 20 (požadovaný minimálny počet bodov: 10).

Výberová komisia pozve na písomný test a pohovor 15 uchádzačov, ktorí prešli fázou predbežného výberu a získali najlepšie hodnotenie.

b) FÁZA VÝBERU

Vo fáze výberu sa uplatňuje postup opísaný ďalej. Bude prebiehať v dvoch etapách:

(i) písomný test (v anglickom alebo francúzskom jazyku), ktorý tvorí:

- praktický test s viacerými odpoveďami (16 otázok) s cieľom posúdiť spôsobilosť uchádzačov v oblastiach uvedených v bode 1 písm. b).
Povolený čas: 30 minút.
- Prípadová štúdia na posúdenie písomných zručností, analytických schopností a znalostí uchádzačov v oblastiach uvedených v bode 1 písm. b).
Povolený čas: 1 hodina a 30 minút.

Písomný test sa hodnotí 20 bodmi: 8 bodov môže uchádzať získať za test s viacerými odpoveďami a 12 bodov za prípadovú štúdiu. Minimálny počet za obe skúšky je 12 bodov.

Uchádzači si na absolvovanie písomného testu môžu zvoliť buď francúzsky, alebo anglický jazyk. Upozorňujeme, že uchádzači, ktorých hlavným jazykom je francúzština, musia testy absolvovať v angličtine a tí, ktorých hlavným jazykom je angličtina, si musia zvoliť francúzštinu.

(ii) Pohovor s výberovou komisiou na posúdenie schopnosti uchádzačov vykonávať opísané povinnosti. Pohovor bude zameraný aj na odborné znalosti uchádzačov a ich spôsobilosti v danej oblasti, opísané v bode 1 písm. b), c) a d).

Pohovor sa môže uskutočniť v ten istý deň ako písomná skúška alebo v nasledujúcich dňoch. Povolený čas: približne 40 minút.

Maximálny počet bodov za pohovor je 20 (požadovaný minimálny počet bodov: 12).

Písomný test a pohovor sa uskutočnia v Luxemburgu.

Po ukončení testov a pohovorov výberová komisia zostaví rezervný zoznam uchádzačov v abecednom poradí. Rezervný zoznam bude obsahovať mená uchádzačov, ktorí dosiahli požadovaný minimálny počet bodov na pohovore a v teste [pozri body i) a ii)]. Uchádzačov upozorňujeme na to, že zaradenie do rezervného zoznamu nezaručuje prijatie do zamestnania.

Uchádzači, ktorí budú pozvaní na testy, musia v deň pohovoru odovzdať všetky súvisiace podporné dokumenty podľa informácií poskytnutých v žiadosti, t. j. kópie diplomov, osvedčení

a iných podporných dokumentov, ktoré preukazujú ich kvalifikáciu a odbornú prax a v ktorých je jasne vyznačený dátum nástupu a ukončenia zamestnania, funkcia a presná náplň práce atď.

Pred uzatvorením zmluvy vybraní uchádzači však budú musieť poskytnúť originály a overené kópie všetkých relevantných dokumentov potvrdzujúcich, že spĺňajú kritériá oprávnenosti.

Rezervný zoznam bude platný 12 mesiacov od dátumu jeho vytvorenia a jeho platnosť možno predĺžiť podľa uváženia orgánu prekladateľského strediska, ktorý je poverený uzatváraním pracovných zmlúv.

3. PRIJATIE DO ZAMESTNANIA

V závislosti od rozpočtovej situácie môže byť každému vybranému uchádzačovi ponúknutá dvojročná zmluva (s možnosťou predĺženia) v súlade s Podmienkami zamestnávania ostatných zamestnancov Európskej únie. Podľa stupňa dôvernosti vykonávanej práce, môže byť od úspešného uchádzača požadovaná bezpečnostná previerka.

Úspešný uchádzač bude zaradený do funkčnej skupiny III. Základný mesačný plat v platovej triede 8 (1. platový stupeň) je 2 704,38 EUR. K základnému mesačnému platu môžu byť pridané rôzne príspevky a prídavky, napr. príspevok na domácnosť, príspevok na expatriáciu (16 % základného platu) atď.

Okrem toho musí uchádzač pred prijatím do zamestnania:

- mať splnené všetky povinnosti týkajúce sa vojenskej služby, ktoré mu ukladajú zákony,
- spĺňať charakterové požiadavky kladené na danú funkciu (mať všetky občianske práva)¹,
- absolvovať vstupnú zdravotnú prehliadku, ktorú zabezpečuje prekladateľské stredisko, aby sa splnili ustanovenia článku 28 písm. e) Služobného poriadku úradníkov Európskej únie.

4. POSTUP PODÁVANIA ŽIADOSTI:

Uchádzači, ktorí sa zaujímajú o toto pracovné miesto, musia vyplniť online žiadosť v požadovanej lehote.

Dôrazne odporúčame, aby uchádzači podanie prihlášky neodkladali na posledné dni. Zo skúseností vyplýva, že s blížiacou sa uzávierkou podania žiadostí môže byť systém preťažený. Registrácia sa preto nemusí podariť včas.

ROVNAKÉ PRÍLEŽITOSTI

Prekladateľské stredisko uplatňuje v oblasti zamestnávania politiku rovnakých príležitostí a prijíma žiadosti bez ohľadu na vek, rasu alebo politické, filozofické alebo náboženské presvedčenie, pohlavie alebo sexuálnu orientáciu, zdravotné postihnutie, rodinný stav alebo rodinnú situáciu.

NEZÁVISLOSŤ A VYHLÁSENIE O ZÁUJMOCH

Pred nástupom do funkcie sa od zamestnanca bude vyžadovať, aby sa zaviazal konať nezávisle vo verejnom záujme a aby urobil vyhlásenie v súvislosti so záujmami, ktoré by mu v nezávislom konaní mohli brániť.

¹ Uchádzači musia poskytnúť úradný výpis z registra trestov, ktorý potvrdzuje, že nemajú záznam.

5. VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

PRESKÚMANIE – ODVOLANIE – SŤAŽNOSTI

Uchádzači, ktorí sa domnievajú, že majú dôvod sťažovať sa na určité konkrétne rozhodnutie, môžu predsedu výberovej komisie kedykoľvek počas výberového konania požiadať o ďalšie informácie súvisiace s týmto rozhodnutím, iniciovať odvolacie konanie alebo podať sťažnosť európskemu ombudsmanovi (pozri prílohu 1).

ŽIADOSŤ UCHÁDZAČOV O PRÍSTUP K INFORMÁCIÁM, KTORÉ SA ICH TÝKAJÚ

V rámci výberového konania sa uchádzačom priznáva osobitné právo na prístup k informáciám, ktoré sa ich priamo a jednotlivito týkajú. Preto možno uchádzačom, ktorí o to požiadajú, poskytnúť v súvislosti s ich účasťou na výberovom konaní dodatočné informácie. Uchádzači musia poslať takéto žiadosti písomne predsedovi výberovej komisie v lehote jedného mesiaca po oznámení výsledkov výberového konania. Odpoveď bude zaslaná v lehote jedného mesiaca. Žiadosti sa spracúvajú pri zohľadnení dôvernej povahy rokovania výberovej komisie v súlade so služobným poriadkom.

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Prekladateľské stredisko, ako orgán zodpovedný za organizáciu výberového konania, zabezpečí, aby sa osobné údaje uchádzačov spracúvali v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2018/1725 z 23. októbra 2018 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov inštitúciami, orgánmi, úradmi a agentúrami Únie a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 45/2001 a rozhodnutie č. 1247/2002/ES. To sa vzťahuje najmä na dôvernosť a bezpečnosť týchto údajov.

Uchádzači majú právo kedykoľvek sa obrátiť na európskeho dozorného úradníka pre ochranu údajov(edps@edps.europa.eu).

Pozrite si [osobitné vyhlásenie o ochrane osobných údajov](#).

Upozorňujeme, že keďže sa na výberové konanie vzťahuje služobný poriadok, vzťahuje sa na všetky konania požiadavka dôvernosti, stanovená v služobnom poriadku. Ak sa kedykoľvek počas výberového konania uchádzači domnievajú, že ich záujmy boli poškodené konkrétnym rozhodnutím, môžu postupovať nasledujúcim spôsobom:

I. ŽIADOSŤ O ĎALŠIE INFORMÁCIE ALEBO PRESKÚMANIE

- Poslať list, v ktorom požiadajú o ďalšie informácie alebo o preskúmanie a v ktorom opíšu svoj prípad, na adresu:

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

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

do 10 dní od dátumu uvedeného na liste, ktorým vás informovali o rozhodnutí. Výberová komisia pošle odpoveď čo najskôr.

II. ODVOLACIE KONANIA

- Podajte sťažnosť na základe článku 90 ods. 2 Služobného poriadku úradníkov Európskej únie na nasledujúcu 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

Lehoty na začatie týchto dvoch druhov konaní začínajú plynúť od dátumu, keď bola uchádzačovi oznámená skutočnosť, ktorá poškodila jeho záujmy [pozri služobný poriadok v znení nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ, Euratom) č. 1023/2013 (Ú. v. EÚ L 287, 29.10.2013, s. 15) - <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=sk>].

Upozorňujeme, že orgán poverený uzatváraním pracovných zmlúv nie je oprávnený meniť rozhodnutia výberovej komisie. Podľa ustálenej judikatúry nepodlieha široká právomoc výberových komisií preskúmaniu Súdnyim dvorom, pokiaľ nedošlo k zjavnému porušeniu pravidiel, ktorými sa práca týchto komisií riadi.

III. SŤAŽNOSTI EURÓPSKEMU OMBUDSMANovi

- Uchádzači môžu podať sťažnosť na túto adresu:

Médiateur européen (Európsky ombudsman)

1 Avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

podľa článku 228 ods. 1 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a v súlade s podmienkami stanovenými v rozhodnutí Európskeho parlamentu (94/262/ESUO, ES, Euratom) z 9. marca 1994 o úprave a všeobecných podmienkach upravujúcich výkon funkcie ombudsmana (Ú. v. ES L 113, 4.5.1994, s. 15).

Upozorňujeme uchádzačov, že sťažnosti podané ombudsmanovi nemajú odkladný účinok vzhľadom na lehotu stanovenú v článku 90 ods. 2 a článku 91 služobného poriadku na podanie sťažnosti alebo odvolania na Súdnom dvore Európskej únie podľa článku 270 Zmluvy o fungovaní Európskej únie. Dovoľujeme si vás takisto upozorniť, že podľa článku 2 ods. 4 rozhodnutia Európskeho parlamentu 94/262/ESUO, ES, Euratom z 9. marca 1994 o úprave a všeobecných podmienkach upravujúcich výkon funkcie ombudsmana je potrebné, aby ste sa pred podaním sťažnosti európskemu ombudsmanovi obrátili najprv na príslušné orgány.