



Luxemburg den **APR 02 2019**

REF. : **CDT-ACIII-2019/02**
Stödmedarbetare till enheten för användarstöd

LÖNEGRAD: **Tjänstegrupp III**
AVDELNING: **It-avdelningen**
ANSTÄLLNINGSSORT: **Luxemburg**

Översättningscentrum för Europeiska unionens organ (nedan kallat Översättningscentrum) inrättades 1994 för att tillhandahålla översättningstjänster till Europeiska unionens organ. Centrumet finns i Luxemburg. Sedan centrumet inrättades har arbetsbördan ökat markant och för närvarande har centrumet cirka 200 anställda.

För att tillfredsställa it-avdelningens behov vid enheten för användarstöd anordnar Översättningscentrum ett urvalsförfarande för att upprätta en reservlista för rekrytering av kontraktsanställda som stödmedarbetare vid enheten för användarstöd.

Uppdraget består i att tillsammans med de andra medarbetarna vid it-avdelningen se till att Översättningscentrums it-support och tillhandahållande av tjänster för interna och externa användare (kunder/leverantörer) fungerar.

Översättningscentrums it-plattform för kunder (arbetsstationer) baseras på operativsystemet Windows 10, Microsoft Office 2016, programvaran Lotus Notes samt internetutvecklade programvaror.

TYP AV UPPGIFTER

- a) **Ge stöd till överordnad:** bistå enhetschefen för enheten för användarstöd i det dagliga arbetet, komma med förslag till förbättringar inom enhetens arbetsområden, samordna och uppdatera administrativa dokument och bidra till en god arbetsmiljö och ett gott klimat av förtroende för att främja en fortsatt förbättring av kvaliteten på enhetens verksamhet och av den överordnades effektivitet.

b) Administration och uppföljning: administrera och följa upp enhetens arbetsuppgifter.

- Stöd till användare:
 - Följa upp **användarincidenter** i samband med problem i utrustning och programvara som används av centrumet (stödnivå 1 för alla områden, stödnivå 2 för kundens operativsystem och standardprogramvaror) för att bidra till att tillhandahålla ett användarstöd av god kvalitet, upptäcka mindre och enskilda större problem som kräver att andra aktörer underrättas (personal från enheten för användarstöd för kundsystem eller andra enheter) för att bidra till att inrätta och upprätthålla en arbetsmiljö som garanterar en konsekvent och effektiv it-arkitektur.
 - Utföra **servicebegäran** som ingår i arbetsuppgifterna vid enheten för användarstöd. Inrätta och förflytta kundutrustning (arbetsstationer och kringutrustning), genomföra lösningsinstallationer och underhålla automatiserade programvaror, ge tekniskt användarstöd vid videokonferenser, förbereda utrustning för tillfälligt distansarbete osv. för att bidra till en effektiv administration av centrumets it-miljö för kunderna.
 - Uppföljning av fel på utrustning: genomföra **uppföljning av fel på utrustning** på kundernas installationer för att bidra till att garantera en effektiv användning av utrustningen hos kunderna.
 - Dokumentation och utbildning: utarbeta **teknisk dokumentation**, redigera **handböcker** ge undervisning vid **utbildningar** i hur Översättningscentrums it-miljö fungerar och som huvudsakligen riktar sig till nya användare och nya distansmedarbetare.
- c) Övriga typer av stöd: utföra diverse uppgifter som t.ex. att ta emot och kontrollera produkter så att de överensstämmer med centrumets behov, föreslå förfaranden, bedöma och genomföra befintliga förfaranden inom enheten, vidta nödvändiga åtgärder med utgångspunkt i de överenskomna eller inrättade förfarandena, säkerställa kommunikation mellan de olika enheterna, upprätthålla relationer med kunder, leverantörer och externa partner.

1. URVALSKRITERIER

Urvalsförfarandet står öppet för alla sökande som uppfyller följande kriterier

... **MAY 06 2019** senast på den sista ansökningsdagen.

a) BEHÖRIGHETSKRITERIER

- Sökande ska vara medborgare i en av EU:s medlemsstater.
- Kvalifikationer:
 - eftergymnasial utbildning, styrkt med examensbevis, eller
 - gymnasieutbildning styrkt med examensbevis som ger behörighet till eftergymnasial utbildning och därefter minst tre års relevant arbetslivserfarenhet.
- Språkkunskaper: fördjupade kunskaper i ett av unionens officiella språk och tillräckliga kunskaper i ett annat av unionens officiella språk för att kunna utföra arbetsuppgifterna som efterfrågas.

b) NÖDVÄNDIG TEKNISK KOMPETENS

- Sökanden ska, efter att ha erhållit ovan nämnda kvalifikationer och arbetslivserfarenhet, förvärvat yrkeserfarenhet under minst tre år på heltid varav minst två år ha förvärvats inom it-stöd till användare.
- Mycket goda färdigheter i att använda Microsoft Office-verktyg (Windows 10, Microsoft Office-paketet).
- Mycket goda kunskaper om kundernas it-utrustning (PC, tunna klienter, laptops, IP-telefoner, skrivare och multifunktionsskrivare osv.), goda kunskaper om utrustningarnas konfigurering.
- Goda kunskaper i hanteringsverktyget för incidenthantering och servicebegäran.
- Goda kunskaper om CAT-verktyg (Computer Aided Translation) – SDL Studio eller andra.
- Goda kunskaper om SharePoint.
- Goda kunskaper om verktyg och tekniker för videokonferenser.
- Goda kunskaper om verktyg och tekniker för distansarbete.
- Erfarenhet av att använda hanteringsverktyg för arbetsstationer (Microsoft System Center Configuration Manager eller andra).
- Mycket goda erfarenheter inom utarbetande av teknisk dokumentation för användare.
- Mycket goda kunskaper i franska eller engelska [C1] och tillfredsställande kunskaper i franska eller engelska [A2].

c) ÖNSKVÄRD TEKNISK KOMPETENS

- Certifiering i ITIL Foundation V3.
- Tillfredsställande kunskaper i ett tredje officiellt EU-språk.

d) NÖDVÄNDIG ICKE-TEKNISK KOMPETENS:

- Social kompetens: kunna arbeta i grupp, ha lätt för att kommunicera på alla nivåer (internt och externt), ha förmåga att arbeta i en flerspråkig miljö.
- Ansvarskänsla: ha gott omdöme, respektera sekretess, vara noggrann, tillgänglig, effektiv och punktlig.
- Organisatorisk förmåga: kunna hantera olika uppgifter och göra prioriteringar, vara metodisk, initiativrik och mångsidig.
- Anpassningsförmåga: kunna hjälpa till och arbeta under press, ha förmåga att lära och anpassa sig till it-utvecklingen.

Dessa färdigheter kommer att utvärderas vid ett skriftligt prov och en intervju [se punkt 2b i och ii nedan].

2. URVALSFÖRFARANDE

a) FÖRHANDSURVAL

Förhandsurvalet sker i två etapper:

- Den första etappen baseras på ovannämnda behörighetskriterier [punkt 1a] och syftar till att avgöra om den sökande uppfyller alla obligatoriska behörighetskriterier och alla formella krav som nämns i ansökningsförfarandet. Sökande som inte uppfyller dessa kriterier och krav kommer att uteslutas.
- Den andra etappen tar hänsyn till yrkeserfarenheten och andra aspekter som nämns i punkt 1b, nödvändig teknisk kompetens. Denna del kommer att bedömas på en skala från 0 till 20 (krav för godkänt: 10).

Uttagningskommittén kommer att bjuda in 15 sökanden som har klarat förhandsurvalet och fått de högsta poängen för att delta i ett skriftligt prov och en intervju.

b) URVAL

Urvalet sker enligt nedan beskrivna förfarande. Urvalet sker i två etapper:

(i) Ett skriftligt prov (på engelska eller franska) som består av:

- 16 flervalsfrågor för att bedöma de sökandes kunskaper i de områden som nämnt under punkt 1b.
Tid: 30 minuter
- En fallstudie för att bedöma de sökandes skriftliga och analytiska förmåga samt deras kunskaper i de områden som nämns i punkt 1b.

Tid: 1 timme och 30 minuter

Det skriftliga provet ger högst 20 poäng varav 8 poäng för flervalsprovet inom området och 12 poäng för fallstudien. Minsta poäng som krävs för att bli godkänd: 12.

De sökande kan välja att göra provet på engelska eller franska. Observera att sökande som har franska som huvudspråk måste göra proven på engelska och de som har engelska som huvudspråk måste välja franska.

(ii) En intervju med uttagningskommittén som syftar till att bedöma de sökandes förmåga att utföra arbetsuppgifterna som beskrivs ovan. Intervjun fokuserar även på de sökandes specialistkunskaper och deras kompetenser inom områdena som nämns i punkterna 1b, 1c och 1d.

Intervjun kommer att äga rum samma dag som det skriftliga provet eller under följande dagar.

Tid: ungefär 40 minuter.

Intervjun ger högst 20 poäng (krav för godkänt: 12 poäng)

Det skriftliga provet och intervjun kommer att hållas i Luxemburg.

När det skriftliga provet och intervjun har poängbedömts kommer uttagningskommittén att upprätta en reservlista med godkända sökande i alfabetisk ordning. Godkända sökande är sökande som har de sammanlagda poäng som krävs för att bli godkänd på det skriftliga provet och för att bli godkänd på intervjun [se punkterna i och ii)]. Observera att upptagande på reservlistan inte är någon garanti för anställning.

De sökande som kallas till det skriftliga provet och intervjun måste på dagen för intervjun lämna in alla relevanta styrkande handlingar som motsvarar de uppgifter som angetts i ansökningsformuläret, dvs. kopior av examensbevis, intyg eller andra handlingar som styrker deras kvalifikationer och yrkeserfarenhet och tydligt visar första och sista datum, befattning och vilka arbetsuppgifter som utfördes osv.

Innan utvalda sökande skriver på ett kontrakt måste de lämna in alla originalhandlingar och bestyrkta kopior av alla relevanta dokument som visar att de uppfyller behörighetskriterierna.

Reservlistan kommer att vara giltig i 12 månader från det datum den upprättas och kan förlängas efter beslut av Översättningscentrums myndighet som är behörig att sluta anställningsavtal.

3. REKRYTERING

Beroende på budgetsituationen kan de utvalda sökande komma att erbjudas ett tvåårigt avtal (kan förlängas) i enlighet med anställningsvillkoren för övriga anställda vid unionen. Beroende på sekretessnivån för arbetet som ska utföras kan den som får tjänsten behöva ansöka om säkerhetsprövning.

Den som får tjänsten kommer att anställas i tjänstegrupp III. Den månatliga grundlönen motsvarande lönegrad 8 (löneklass 1) är 2704,38 euro. Förutom grundlönen kan anställda ha rätt till olika förmåner, t.ex. hushållstillägg, utlandstillägg (16 procent av grundlönen) m.m.

För att vara behörig måste den sökande före utnämningen

- ha fullgjort alla skyldigheter enligt gällande vämpliktslagstiftning,
- uppfylla de skötsamhetskrav som ställs för tjänsteutövningen (åtnjuta alla medborgerliga rättigheter)¹,
- genomgå en läkarundersökning hos en förtroendeläkare som Översättningscentrum utser i enlighet med kraven i artikel 28 e i tjänsteföreskrifterna för tjänstemän i Europeiska unionen.

4. ANSÖKNINGSFÖRFARANDE:

Sökande som är intresserade måste ansöka online innan ansökningstiden går ut.

Vi råder dig att inte vänta med att ansöka till de allra sista dagarna. Erfarenheten har visat att systemet kan bli överbelastat när sista ansökningsdatum närmar sig. Detta kan göra det svårt att få in ansökan i tid.

LIKA MÖJLIGHETER

¹ Sökande måste lämna ett officiellt intyg som bekräftar att de inte finns med i belastningsregistret.

Översättningscentrumet tillämpar lika möjligheter och godtar ansökningar utan åtskillnad på grund av ålder, etniskt ursprung, politisk, filosofisk eller religiös övertygelse, kön eller sexuell läggning och oavsett funktionsnedsättning, civilstånd eller familjesituation.

ÖBEROENDE OCH INTRESSEFÖRKLARING

Före tjänsteinnehavaren tillträder sin tjänst kommer han eller hon att ombes att avge en förklaring om oberoende i tjänsteutövningen i det allmännas intresse och en förklaring om att det inte föreligger någon intressekonflikt som skulle kunna anses menligt inverka på hans eller hennes oberoende.

5. ALLMÄN INFORMATION

OMPRÖVNING – ÖVERKLAGANDE – KLAGOMÅL

Sökande som anser att de har anledning till klagomål rörande ett visst beslut kan när som helst under urvalsförfarandet begära närmare information om detta beslut av uttagningskommitténs ordförande, inleda ett överklagandeförfarande eller lämna klagomål till Europeiska ombudsmannen (se bilaga 1).

FÖRFRÅGNINGAR FRÅN SÖKANDE OM ATT FÅ TILLGÅNG TILL UPPGIFTER SOM RÖR DEM

Sökande som deltar i ett urvalsförfarande har särskild rätt att få tillgång till vissa uppgifter som rör dem direkt och enskilt. Sökande kan således på begäran få tillgång till ytterligare uppgifter som rör deras deltagande i urvalsförfarandet. Sökande måste ställa skriftliga förfrågningar om sådana uppgifter till uttagningskommitténs ordförande inom en månad från att de delgivits sina resultat i urvalsförfarandet. Svar kommer att skickas inom en månad. Förfrågningarna kommer att behandlas med hänsyn till den sekretess som uttagningskommitténs arbete omfattas av enligt tjänsteföreskrifterna.

SKYDD AV PERSONUPPGIFTER

Översättningscentrum, som ansvarar för att anordna urvalsförfarandet, kommer att se till att personuppgifter om de sökande behandlas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG. Detta gäller särskilt sekretessen och säkerheten vid behandlingen av sådana uppgifter.

Sökande har rätt att när som helst vända sig till Europeiska datatillsynsmannen (edps@edps.europa.eu).

Se särskilt meddelande om skydd av personuppgifter.

BILAGA 1 **BEGÄRAN OM OMRÖVNING – ÖVERKLAGANDEFÖRFARANDEN – KLAGOMÅL TILL EUROPEISKA OMBUDSMANNEN**

Observera att alla förfaranden är sekretessbelagda eftersom urvalsförfarandena omfattas av tjänsteföreskrifterna. Om den sökande i något skede av urvalsförfarandet anser sig ha blivit felaktigt behandlad på grund av ett särskilt beslut kan han eller hon vidta följande åtgärder:

I. BEGÄRAN OM MER INFORMATION ELLER OMRÖVNING

- Skicka en motiverad skrivelse med begäran om mer information eller omprövning till uttagningskommitténs ordförande på följande adress:

The Chair of the Selection Committee CDT-ACIII-2019/02

Office 3076
Translation Centre
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburg

Skrivelsen ska skickas inom tio dagar från datumet då brevet med information om beslutet avsändes. Uttagningskommittén kommer att svara så snart som möjligt.

II. ÖVERKLAGANDEFÖRFARANDEN

- Överklaganden enligt artikel 90.2 i tjänsteföreskrifterna för tjänstemän i Europeiska unionen ska skickas till följande adress:

The Authority Empowered to Conclude Contracts of Employment (Ref.: CDT-ACIII-2019/02)

Office 3076

Translation Centre

12E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Luxemburg

Tidsfristerna för att inleda dessa två typer av förfaranden börjar gälla på den tidpunkt då de sökande delges det beslut som de anser går dem emot (se tjänsteföreskrifterna, ändrade genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU, Euratom) nr 1023/2013 (EUT L 287, 29.10.2013, s. 15)) – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=sv>].

Observera att Översättningscentrums myndighet som har befogenhet att sluta anställningsavtal inte är behörig att ändra uttagningskommitténs beslut. Domstolen har konsekvent framhållit att den inte kommer att ompröva det stora bedömningsutrymme som uttagningskommittéerna förfogar över, såvida det inte skett någon tydlig överträdelse av de regler som styr kommittéernas arbete.

III. KLAGOMÅL TILL EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

- Sökande kan lämna in klagomål till:

European ombudsman

1, avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

enligt artikel 228.1 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och i enlighet med de villkor som fastställs i Europaparlamentets beslut 94/262/EKSG, EG, Euratom av den 9 mars 1994 om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning (EGT L 113, 4.5.1994, s. 15).

Observera att tidsfristerna enligt artiklarna 90.2 och 91 i tjänsteföreskrifterna för klagomål eller överklaganden till Europeiska unionens domstol i enlighet med artikel 270 i fördraget om Europeiska

unionens funktionssätt inte påverkas av att man vänder sig till ombudsmannen. Observera också att ett klagomål till ombudsmannen måste föregås av lämpliga hänvändelser till de berörda institutionerna och organen enligt artikel 2.4 i Europaparlamentets beslut 94/262/EKSG, EG, Euratom av den 9 mars 1994 om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning.