



Luxemburg, **APR 02 2019**

REF. : **CDT-ACIII-2019/02**
Asistent Service Desk

GRADUL: **GF III**

DEPARTAMENTUL: **Departamentul IT**

LOCUL DE DESFĂȘURARE A **Luxemburg**
ACTIVITĂȚII:

Centrul de Traduceri pentru Organismele Uniunii Europene (denumit în continuare „Centrul de Traduceri”) a fost înființat în 1994, având misiunea de a oferi servicii de traducere diferitelor organisme ale UE. Sediul său este la Luxemburg. De la înființarea sa, volumul de lucru al Centrului a crescut considerabil, iar în prezent are aproximativ 200 de angajați.

Pentru a răspunde nevoilor departamentului IT - secția Service Desk, Centrul de Traduceri organizează o procedură de selecție pentru a constitui o listă de rezervă în vederea recrutării unui agent contractual ca asistent IT la Service Desk.

Misiunea sa este de a asigura, în colaborare cu membrii departamentului IT, îndeplinirea sarcinilor de asistență IT și soluționarea cererilor de servicii ale utilizatorilor interni și externi (clienți/furnizori) ai Centrului de Traduceri.

Platforma IT pentru clienți (stații de lucru) a Centrului de Traduceri se bazează pe sistemul de operare Windows 10, pe suita Microsoft Office 2016, pe sistemul de mesagerie Lotus Notes și pe aplicațiile de lucru specifice dezvoltate intern.

NATURA ATRIBUȚIILOR

- a) Acordarea de asistență superiorului ierarhic: să ofere asistență responsabilului secției Service Desk în gestionarea de zi cu zi a serviciului; să propună îmbunătățiri în domeniile gestionate; să coordoneze și să actualizeze documentele administrative și să contribuie la o bună atmosferă de lucru bazată pe încredere, sprijinind astfel îmbunătățirea continuă a calității funcționării serviciului și eficiența superiorului ierarhic.

b) Activități de gestiune și monitorizare: să asigure gestionarea și monitorizarea activităților secției.

- Acordarea de asistență utilizatorilor:
 - să monitorizeze **incidentele raportate de utilizatori** cu privire la echipamentele și programele informatice utilizate de Centru (asistență de prim nivel - toate domeniile; asistență de nivel secundar - sistemele de operare pentru clienți și programele informatice standard pentru munca de birou), contribuind astfel la asigurarea unui serviciu de asistență pentru utilizatori de calitate; să identifice problemele minore și punctuale care necesită un transfer al informațiilor către alte părți interesate (personalul din secția Service Desk care oferă asistență pentru sistemele clienților sau personalul din alte secții), contribuind astfel la realizarea și menținerea unui mediu care să garanteze o arhitectură IT coerentă și performantă.
 - să soluționeze **cererile de servicii** înregistrate de Service Desk: instalarea și mutarea echipamentelor pentru clienți (stație de lucru și periferice), implementarea soluțiilor automatizate de instalare și întreținere a software-ului, asistență tehnică pentru reuniunile realizate prin video - conferință, pregătirea echipamentelor pentru munca la distanță ocazională etc., contribuind astfel la gestionarea eficientă a mediului IT pentru clienți al Centrului.
 - Monitorizarea defecțiunilor la echipamente: să monitorizeze **defecțiunile la echipamente** care apar la diferitele echipamente pentru clienți, asigurându-se că utilizatorii au parte de echipamente performante.
 - Documentare și formare: să elaboreze **documentația tehnică**, să redacteze **manuale pentru utilizatori** și să furnizeze **cursuri de formare** privind mediul IT al Centrului de Traduceri, în special pentru noii utilizatori și pentru cei care încep munca la distanță.
- c) Alte activități de asistență: să îndeplinească diferite sarcini, cum ar fi recepționarea și verificarea produselor în conformitate cu nevoile exprimate de Centru; să propună proceduri, să le dezvolte și să le pună în aplicare pe cele deja identificate în cadrul departamentului; să efectueze intervențiile necesare pe baza procedurilor convenite sau stabilite; să asigure o comunicare transversală între diferitele secții; să fie în contact cu clienții, cu furnizorii și cu partenerii externi.

1. CRITERII DE SELECȚIE

Procedura de selecție este deschisă candidaților care, la ...**MAY..0.6.2019**....., data-limită pentru depunerea candidaturilor, îndeplinesc următoarele condiții:

a) CRITERII DE ELIGIBILITATE

- Sunt cetățeni ai unuia dintre statele membre ale Uniunii Europene;
- Calificări:
 - au un nivel de studii superioare absolvite cu diplomă, sau
 - au un nivel de învățământ secundar, atestat prin diplomă, care să permită accesul la învățământul superior, și o experiență profesională relevantă cu durata de cel puțin trei ani;

- Cunoștințe lingvistice: cunoașterea aprofundată a uneia dintre limbile Uniunii și cunoașterea la nivel satisfăcător a unei alte limbi oficiale a Uniunii, în măsura în care este necesar pentru îndeplinirea sarcinilor cerute.

b) COMPETENȚE TEHNICE ESENȚIALE

- Candidații trebuie să fi dobândit, după obținerea calificărilor și a experienței profesionale menționate, o experiență profesională cu normă întreagă de cel puțin trei ani, dintre care cel puțin doi ani în domeniul asistenței IT pentru utilizatori;
- cunoștințe avansate despre soluțiile și instrumentele Microsoft (Windows 10, suita MS Office);
- cunoștințe foarte bune despre diferitele echipamente informatice pentru clienți (calculatoare personale, terminale thin client, laptop-uri, telefonie VOIP, imprimante personale și multifuncționale etc.); cunoștințe bune despre configurarea acestor echipamente;
- cunoștințe bune despre un instrument de gestionare a incidentelor și cererilor de servicii IT;
- cunoștințe bune despre instrumentele CAT (traducere asistată de calculator) - SDL Studio sau altele;
- cunoștințe bune despre SharePoint;
- cunoștințe bune despre instrumentele și tehnologiile de video-conferință;
- cunoștințe bune despre instrumentele și tehnologiile utilizate pentru munca la distanță;
- experiență în utilizarea unui instrument de gestionare a stațiilor de lucru (Microsoft System Center Configuration Manager sau altul);
- experiență vastă în domeniul redactării documentației tehnice în sprijinul utilizatorilor;
- cunoștințe foarte bune de franceză sau engleză [nivel C1] și cunoștințe satisfăcătoare de engleză sau franceză [nivel C2].

c) COMPETENȚE TEHNICE RECOMANDATE

- Certificare ITIL Foundation V3;
- cunoașterea la nivel satisfăcător a unei a treia limbi oficiale a Uniunii Europene.

d) COMPETENȚE NON-TEHNICE ESENȚIALE

- Aptitudini interpersonale: capacitatea de a lucra într-o echipă, de a comunica cu ușurință la toate nivelurile (intern și extern) și de a lucra într-un mediu multilingv;
- Simț de răspundere: discreție, respectarea confidențialității, atenție la detalii, disponibilitate, eficiență și punctualitate;
- Aptitudini organizatorice: capacitatea de a gestiona sarcini diferite și de a stabili prioritățile, fire metodică și spirit de inițiativă, versatilitate;
- Capacitate de adaptare: capacitatea de a oferi asistență și de a lucra în condiții de stres, capacitatea de a învăța și de a se adapta la evoluțiile din domeniul informatic.

Aceste competențe vor fi evaluate în cadrul unei probe scrise și a unui interviu [vezi punctul 2 litera (b), subpunctele (i) și (ii) de mai jos].

2. PROCEDURA DE SELECȚIE

a) **ETAPA DE PRESELECȚIE**

Etapa de preselecție se va desfășura în două faze:

- prima fază se va baza pe „criteriile de eligibilitate” menționate mai sus [punctul 1 litera a)] și vizează identificarea candidatului care răspunde tuturor criteriilor de eligibilitate obligatorii și care îndeplinește toate condițiile oficiale stabilite pentru depunerea candidaturii. Candidații care nu îndeplinesc aceste cerințe vor fi respinși;
- A doua fază va ține seama de experiența profesională și alte aspecte indicate la punctul 1 litera b), „Competențe tehnice esențiale”. În această fază se va acorda un punctaj între 0 și 20 (punctaj minimum necesar: 10).

Cei 15 candidați care trec de faza de preselecție cu cele mai bune punctaje vor fi invitați de comitetul de preselecție în vederea susținerii unei probe scrise și a unui interviu.

b) **ETAPA DE SELECȚIE**

Etapa de selecție urmează procedura descrisă mai jos. Aceasta cuprinde două părți:

(i) O probă scrisă (în engleză sau în franceză) care constă în următoarele:

- un chestionar cu variante multiple de răspuns pentru evaluarea cunoștințelor candidaților în domeniile menționate la punctul 1 litera b).
Timpul alocat: 30 de minute.
- un studiu de caz pentru evaluarea competențelor de comunicare scrisă, a competențelor analitice și a competențelor candidaților în domeniile menționate la punctul 1 litera b).
Timpul alocat: 1 oră și 30 de minute.

Proba scrisă va fi notată cu maximum 20 de puncte, după cum urmează: 8 puncte pentru chestionarul cu variante multiple de răspuns și 12 puncte pentru studiul de caz. Punctajul minim de trecere cumulativ pentru toate probele este de 12 puncte.

La proba scrisă, candidații vor putea să aleagă între limba engleză și limba franceză. De reținut că acei candidați a căror limbă principală este limba franceză vor trebui să susțină probele în limba engleză, iar cei a căror limbă principală este limba engleză vor trebui să opteze pentru limba franceză.

(ii) Un interviu cu comitetul de selecție pentru evaluarea capacității candidaților de a îndeplini sarcinile descrise mai sus. Mai precis, interviul va evalua și cunoștințele de specialitate ale candidaților, precum și competențele acestora în domeniile menționate la punctul 1 literele b), c) și d).

Interviul va avea loc în aceeași zi cu proba scrisă sau într-una din zilele următoare.

Timpul alocat pentru interviu: aproximativ 40 de minute.

Interviul va fi notat cu maximum 20 de puncte (punctaj minim necesar: 12 puncte).

Proba scrisă și interviul vor avea loc la Luxemburg.

După notarea probei scrise și a interviului, comitetul de selecție va întocmi o listă de rezervă a candidaților admiși în ordine alfabetică. Candidații admiși sunt candidații care au obținut un punctaj minim combinat la proba scrisă și un punctaj minim de trecere la interviu [vezi subpunctele (i) și

(ii)]. Se atrage atenția candidaților asupra faptului că includerea pe lista de rezervă nu garantează recrutarea.

Candidații invitați să participe la proba scrisă și la interviu vor trebui să prezinte, în ziua interviului, documentele justificative relevante corespunzătoare informațiilor menționate în formularul de candidatură, și anume copii ale diplomelor, ale certificatelor și ale altor documente care atestă calificările și experiența lor profesională, indicând clar datele de început și de sfârșit, funcția ocupată și natura exactă a sarcinilor etc.

Totuși, înainte de încheierea contractului, candidații admiși vor trebui să prezinte originalele și copiile legalizate ale tuturor documentelor relevante care atestă îndeplinirea criteriilor de eligibilitate.

Lista de rezervă va fi valabilă timp de 12 luni de la data întocmirii sale și va putea fi prelungită de autoritatea împuternicită să încheie contracte de muncă din cadrul Centrului de Traduceri.

3. RECRUTARE

În funcție de situația bugetară, fiecărui candidat selecționat i se va putea oferi un contract pe o perioadă de doi ani (cu posibilitate de reînnoire) conform Regimului aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene. În funcție de nivelul de confidențialitate al sarcinilor realizate, candidatul admis va avea probabil obligația de a solicita o autorizare de securitate.

Candidatul admis va fi angajat în grupa de funcții III. Salariul lunar de bază corespunzător gradului 8 (treapta 1) este de 2 704,38 EUR. La salariul de bază se pot adăuga diferite indemnizații și alocații, precum alocația pentru locuință, indemnizația de expatriere (16 % din salariul de bază) etc.

Mai mult, pentru a fi eligibil, candidatul trebuie, înaintea angajării sale:

- să-și fi îndeplinit toate obligațiile care îi revin în temeiul legislației privind serviciul militar;
- să ofere garanțiile morale necesare pentru exercitarea sarcinilor respective (să beneficieze pe deplin de toate drepturile cetățenești)¹;
- să se supună unui examen medical efectuat de medicii unui serviciu desemnat de Centrul de Traduceri pentru a îndeplini dispozițiile articolului 28, litera (e) din Statutul funcționarilor Uniunii Europene.

4. PROCEDURA DE DEPUNERE A CANDIDATURII:

Candidații interesați trebuie să-și depună candidatura pe cale electronică până la termenul stabilit.

Se recomandă cu insistență candidaților să nu aștepte până în ultimele zile pentru a-și depune candidatura. Din experiență, am observat că sistemul se poate supraîncărca în apropierea datei-limită de depunere a candidaturii. Într-o astfel de situație ar putea fi dificilă depunerea candidaturii la timp.

EGALITATEA DE ȘANSE

¹ Candidații trebuie să furnizeze un certificat oficial care să ateste că nu au cazier judiciar.

Centrul de Traduceri aplică o politică a egalității de șanse în materie de angajare și acceptă candidaturile fără discriminare pe criteriile de vârstă, rasă sau convingeri politice, filozofice sau religioase, sex sau orientare sexuală, handicap, stare civilă sau situație familială.

INDEPENDENȚA ȘI DECLARAȚIA DE INTERESE

Înainte de preluarea funcției, candidatul admis va trebui să dea o declarație prin care se angajează să acționeze în mod independent în interes public, precum și o declarație cu privire la orice interese care ar putea fi considerate ca aducând atingere independenței sale.

5. INFORMAȚII GENERALE

REEXAMINARE – CĂI DE ATAC – PLÂNGERI

În toate etapele procedurii de selecție, candidații care consideră că au fost lezați de o decizie, se pot adresa președintelui comitetului de selecție pentru a obține precizări referitoare la decizia respectivă, pentru a recurge la una dintre căile de atac sau pentru a depune o plângere la Ombudsmanul European (vezi anexa 1).

CERERI ALE CANDIDAȚILOR DE ACCES LA INFORMAȚII CU CARACTER PERSONAL

În cadrul procedurilor de selecție, este recunoscut dreptul specific al candidaților de a avea acces la anumite informații care îi privesc direct și personal. În temeiul acestui drept, la cererea expresă a candidaților, acestora li se pot furniza informații suplimentare privind participarea la procedura de selecție. Candidații trebuie să trimită aceste cereri în scris președintelui comitetului de selecție, în termen de o lună de la notificarea rezultatelor obținute în cadrul procedurii de selecție. Răspunsul va fi transmis în termen de o lună. Cererile se vor prelucra luând în considerare caracterul secret al lucrărilor comitetului de selecție prevăzut de Statut.

PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Centrul de Traduceri, în calitate de responsabil cu organizarea procedurii de selecție, veghează la prelucrarea datelor cu caracter personal ale candidaților în deplină conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1247/2002/CE. Regulamentul se aplică în special pentru asigurarea confidențialității și securității acestor date.

Candidații au dreptul de a sesiza în orice moment Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (edps@edps.europa.eu).

Vă rugăm să consultați [declarația de confidențialitate specifică](#).

Întrucât procedurile de selecție intră sub incidența Statutului funcționarilor, vă atragem atenția că toate procedurile se supun cerințelor de confidențialitate prevăzute în acest Statut. Dacă, în orice stadiu al prezentei proceduri de selecție, candidații consideră că interesele lor au fost lezate de o anumită decizie, aceștia pot recurge la următoarele acțiuni:

I. CERERI DE PRECIZĂRI SAU DE REEXAMINARE

- Depunerea unei cereri de precizări sau de reexaminare sub forma unei scrisori motivate la adresa:

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

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

în termen de 10 zile de la data trimiterii scrisorii care notifică decizia. Comitetul de selecție va transmite un răspuns în cel mai scurt termen.

II. CĂI DE ATAC

- Depunerea unei reclamații, în temeiul articolului 90 alineatul (2) din Statutul funcționarilor Comunităților Europene, la următoarea adresă:

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (Réf.: CDT-ACIII-2019/02)

Bureau 3076

Centre de traduction

12E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Luxemburg

Termenele de ordine publică prevăzute pentru aceste două tipuri de proceduri încep să curgă de la data notificării actului care lezează persoana [vezi Statutul, astfel cum a fost modificat de Regulamentul (UE, Euratom) nr. 1023/2013 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 287, 29.10.2013, p. 15 - <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=ro>].

Se atrage atenția candidaților asupra faptului că autoritatea împuternicită să încheie contractele de angajare nu este autorizată să modifice deciziile comitetului de selecție. Conform unei jurisprudențe constante, puterea largă de apreciere a comitetelor de selecție este supusă controlului instanței comunitare numai în caz de încălcare manifestă a regulilor care reglementează desfășurarea activităților.

III. PLÂNGERI ADRESATE OMBUDSMANULUI EUROPEAN

- Candidații pot depune o plângere la următoarea adresă:

Médiateur européen

1, avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

în conformitate cu articolul 228 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și în condițiile prevăzute prin Decizia 94/262/CECO, CE, Euratom a Parlamentului European din 9 martie 1994 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului (JO L 113, 4.5.1994, p. 15).

Se atrage atenția candidaților asupra faptului că plângerile adresate Ombudsmanului nu întrerup termenul pentru acțiunea de ordine publică prevăzută la articolul 90 alineatul (2) și la articolul 91 din Statut privind depunerea unei reclamații sau a unei căi de atac la Curtea de Justiție a Uniunii Europene în temeiul articolului 270 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene. De asemenea, se reamintește faptul că, în conformitate cu articolul 2 alineatul (4) din Decizia 94/262/CECO, CE, Euratom a Parlamentului European din 9 martie 1994 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului, orice plângere adresată Ombudsmanului trebuie să fi fost precedată de demersuri administrative corespunzătoare pe lângă organismele în cauză.