



Lucemburk 6. května 2022

REF. Č.: CDT-ACIII-2022-01
Asistent oddělení uživatelské podpory (M/Ž)

PLATOVÁ TŘÍDA: GF III

ODBOR: odbor informatiky

MÍSTO VÝKONU Lucemburk
ZAMĚSTNÁNÍ:

Překladatelské středisko pro instituce Evropské unie (dále jen „překladatelské středisko“) bylo založeno v roce 1994, aby poskytovalo překladatelské služby různým subjektům Evropské unie. Sídlí v Lucemburku. Od založení překladatelského střediska významně vzrostlo jeho pracovní vytížení. V současné době má přibližně 200 zaměstnanců.

S ohledem na potřeby odboru informatiky – oddělení uživatelské podpory organizuje překladatelské středisko výběrové řízení s cílem vytvořit rezervní seznam pro nábor smluvního zaměstnance na pozici asistenta oddělení uživatelské podpory pro kancelářský software.

Úkolem je ve spolupráci se zaměstnanci odboru informatiky zajistit činnosti spojené s IT podporou a vyřizováním žádostí o služby pro interní i externí uživatele (klienty/dodavatele) překladatelského střediska.

Klientská IT platforma (pracovní stanice) překladatelského střediska se opírá o operační systém Microsoft Windows, balíček kancelářských aplikací Microsoft Office 2019 a 365 (aplikace Outlook a Teams) a interně vyvinuté provozní aplikace.

NÁPLŇ PRÁCE

- a) poskytování podpory přímému nadřízenému: pomoc vedoucímu oddělení uživatelské podpory s každodenním řízením oddělení, aktualizace administrativních a technických dokumentů a podílení se na vytváření dobré pracovní atmosféry a na vzájemné důvěře za účelem soustavného zlepšování kvality služeb oddělení;

b) činnosti v rámci správy a monitorování:

- poskytování podpory uživatelům:
 - monitorování **incidentů uživatelů** souvisejících s vybavením a softwarem používanými v překladatelském středisku (podpora první úrovně pro všechny oblasti, podpora druhé úrovně pro klientský operační systém a standardní kancelářský software), a to s cílem přispívat k zajišťování kvalitní uživatelské podpory; rozlišování mezi méně významnými a jednorázovými problémy a závažnými problémy vyžadujícími předání informací ostatním zainteresovaným osobám (zaměstnancům oddělení uživatelské podpory specializujícím se na operační systémy nebo zaměstnancům jiných oddělení), a to s cílem podílet se na zavádění a údržbě konzistentního a výkonného IT prostředí,
 - vyřizování **žádostí o služby** uvedených v katalogu oddělení uživatelské podpory: zavádění a přemísťování klientského vybavení (pracovních stanic a periferních zařízení), využívání automatizovaných instalací a údržby softwaru, technická podpora při videokonferencích a on-line jednáních v rámci výběrových řízení pořádaných personálním oddělením či správní radou, příprava vybavení pro práci na dálku atd., a to s cílem přispívat k účinné správě klientského IT prostředí překladatelského střediska,
 - monitorování závad technického vybavení: **monitorování závad technického vybavení**, k nimž dojde na jednotlivých klientských zařízeních, s cílem zajistit pro uživatele výkonné technické vybavení,
 - dokumentace a školení: vypracovávání **technické dokumentace a uživatelských příruček** a zajišťování **školení** ohledně IT prostředí překladatelského střediska, zejména pro nové uživatele;
- c) další podpůrné činnosti: přejímání a kontrola dodaného vybavení, uplatňování stávajících postupů a podílení se na jejich vývoji, zajišťování komunikace mezi různými odděleními (v rámci poskytování podpory) a kontaktu s klienty, dodavateli a externími partnery.

A. KRITÉRIA VÝBĚRU

Výběrového řízení se mohou zúčastnit uchazeči, kteří do 04.06.2022, data uzávěrky pro podání přihlášek, splní tyto podmínky:

1) KRITÉRIA ZPŮSOBILOSTI

- být státním příslušníkem některého z členských států Evropské unie,
- vzdělání:
 - i) vysokoškolské vzdělání doložené diplomem; nebo
 - ii) středoškolské vzdělání doložené diplomem, které umožňuje přístup k vysokoškolskému vzdělání, a odpovídající odborná praxe v délce nejméně tří let,

- jazykové znalosti: důkladná znalost jednoho z úředních jazyků Evropské unie (minimálně na úrovni C1) a uspokojivá znalost jiného úředního jazyka Evropské unie, a to v rozsahu nezbytném pro plnění pracovních povinností (minimálně na úrovni B2)¹.

2) NEZBYTNÉ ODBORNÉ DOVEDNOSTI

- příslušné dosažené vzdělání v oboru IT doložené diplomem,
- doložená praxe v oblasti uživatelské IT podpory v délce nejméně dvou let,
- dobrá znalost řešení a nástrojů Microsoft (Windows, Office 2019 a 365),
- dobrá znalost různého IT vybavení klientů (počítačů, notebooků, IP telefonů, osobních a multifunkčních tiskáren atd.),
- dobrá znalost nějakého nástroje pro řízení incidentů a žádostí o služby,
- dobrá znalost nástrojů a technologií pro videokonference,
- dobrá znalost nástrojů a technologií pro práci na dálku,
- rozsáhlé zkušenosti s vypracováváním technické dokumentace a dokumentů určených pro uživatele,
- znalost angličtiny minimálně na úrovni B2.

3) ŽÁDOUCÍ ODBORNÉ DOVEDNOSTI

- dobrá znalost CAT nástrojů (nástrojů počítačem podporovaného překladu) – nástroje SDL Studio nebo jiných,
- dobrá znalost platformy SharePoint,
- zkušenosti s používáním nástroje pro správu pracovních stanic (nástroje Microsoft System Center Configuration Manager nebo jiných),
- certifikace ITIL Foundation V3,
- znalost francouzštiny.

4) ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ DOVEDNOSTI

- interpersonální dovednosti: smysl pro týmovou práci, schopnost jednat s lidmi a pracovat ve vícejazyčném prostředí,
- odpovědnost: smysl pro diskrétnost a zachování důvěrnosti, přesnost, disponibilita, rychlost a dodržování lhůt,
- organizační dovednosti: schopnost plnit různé úkoly a stanovovat priority, metodický přístup, iniciativnost, všestrannost,
- přizpůsobivost: předpoklady k poskytování podpory a práci i pod tlakem, schopnost učit se a přizpůsobovat se vývoji v oblasti IT.

Tyto dovednosti budou hodnoceny pomocí písemné zkoušky a pohovoru (viz níže oddíl B odst. 2 písm. i) a ii)).

¹ Uvedené úrovně jsou definovány na základě společného evropského referenčního rámce pro jazyky.

B. VÝBĚROVÉ ŘÍZENÍ

1) PŘEDBĚŽNÝ VÝBĚR

Předběžný výběr se uskuteční ve dvou fázích:

- První fáze se zaměří na výše uvedená kritéria způsobilosti (viz oddíl A odst. 1). Jejím cílem je posoudit, zda uchazeči splňují všechna kritéria způsobilosti a formální požadavky na podání přihlášky. Uchazeči, kteří tato kritéria a požadavky nesplní, budou z výběrového řízení vyloučeni.
- Ve druhé fázi budou posuzovány odborná praxe a nezbytné odborné dovednosti (viz oddíl A odst. 2). Na konci této fáze bude uchazečům uděleno hodnocení od 0 do 20 bodů (minimální požadovaný počet bodů: 12).

Výběrová komise pozve do fáze výběru 15 uchazečů, kteří úspěšně absolvují předběžný výběr a získají nejlepší bodové hodnocení.

2) VÝBĚR

Výběr se uskuteční v těchto dvou fázích:

- i) písemná zkouška (v angličtině), která sestává:
 - z testu s otázkami s možností výběru z několika odpovědí, jejímž cílem je posoudit znalosti uchazečů v oblastech uvedených v oddíle A odst. 2) a 3).
Trvání: 30 minut,
 - z případové studie, jejímž cílem je posoudit písemné vyjadřovací schopnosti a analytické dovednosti uchazečů a jejich dovednosti v oblastech uvedených v oddíle A odst. 2) a 3).
Trvání: 1 hodina a 30 minut.

Při písemné zkoušce lze získat 20 bodů: 8 bodů za test s otázkami s možností výběru z několika odpovědí a 12 bodů za případovou studii. Minimální požadovaný počet bodů za písemnou zkoušku je 12.

Upozorňujeme, že uchazeči, jejichž hlavním jazykem je angličtina, musí absolvovat písemnou zkoušku ve svém druhém jazyce.

- ii) pohovor s výběrovou komisí, jehož cílem je posoudit schopnost uchazečů vykonávat úkoly popsané v úvodní části tohoto dokumentu. Pohovor kromě toho umožní posoudit odborné znalosti a dovednosti uchazečů v oblastech uvedených v oddíle A odst. 2), 3) a 4).
Upozorňujeme, že k pohovoru budou pozváni pouze uchazeči, kteří za písemnou zkoušku získají minimální požadovaný počet bodů.
Většina pohovoru se uskuteční v angličtině. Ověřovány mohou být také znalosti jiných jazyků uvedených uchazeči.
Pohovor bude trvat přibližně 40 minut a lze za něj získat 20 bodů (minimální požadovaný počet bodů 12).

Písemná zkouška i pohovor se uskuteční v Lucemburku nebo na dálku.

Po vyhodnocení písemné zkoušky a pohovoru sestaví výběrová komise rezervní seznam úspěšných uchazečů v abecedním pořadí. Úspěšnými uchazeči budou ti, kteří dosáhnou celkového minimálního požadovaného počtu bodů za písemnou zkoušku a minimálního požadovaného počtu bodů za pohovor

(viz písm. i) a ii)). Upozorňujeme uchazeče, že zařazení na rezervní seznam nezaručuje získání pracovního místa.

Uchazeči pozvaní na písemnou zkoušku a pohovor musí v den pohovoru předložit příslušné podpůrné dokumenty potvrzující informace uvedené v přihlášce, jmenovitě kopie diplomů, osvědčení a jiných dokumentů dokládajících jejich vzdělání či dokumentů potvrzujících jejich odbornou praxi, v nichž je jasně uvedeno datum zahájení a ukončení pracovního poměru, název pozice, přesný popis náplně práce atd. Pokud se zkouška bude konat na dálku, uchazeči budou moci zaslat kopie výše uvedených požadovaných podpůrných dokumentů e-mailem na adresu E-Selection@cdt.europa.eu. Výběrová komise před sestavením rezervního seznamu přezkoumá podpůrné dokumenty uchazečů, kteří uspějí u pohovoru a písemné zkoušky.

Před podpisem pracovní smlouvy však budou úspěšní uchazeči muset předložit originály a ověřené kopie všech příslušných dokumentů dokládajících splnění kritérií způsobilosti. Rezervní seznam bude platný do 31. prosince 2022. Jeho platnost může být prodloužena dle uvážení orgánu překladatelského střediska oprávněného k uzavírání pracovních smluv.

C. NÁBOR ZAMĚSTNANCŮ

V závislosti na rozpočtové situaci může být úspěšným uchazečem v souladu s pracovním řádem ostatních zaměstnanců Evropské unie² nabídnuta pracovní smlouva na dva roky (s možností prodloužení). V závislosti na míře důvěrnosti vykonávaných úkolů je možné, že úspěšný uchazeč bude muset požádat o bezpečnostní prověrku.

Úspěšný uchazeč bude zařazen do funkční skupiny III. Základní měsíční plat v platové třídě 8 (stupni 1) činí 2 830,56 EUR. Kromě základního platu mohou mít zaměstnanci nárok na různé příspěvky, například na příspěvek na domácnost, příspěvek za práci v zahraničí (16 % základního platu) atd.

Aby uchazeč mohl být přijat, musí navíc před přijetím do zaměstnání:

- splňovat veškeré povinnosti uložené zákonem týkající se vojenské služby,
- splňovat charakterové požadavky pro plnění příslušných povinností (v plném rozsahu požívat svých občanských práv)³,
- absolvovat lékařskou prohlídku, kterou zajistí lékaři určení překladatelským střediskem, dle požadavků uvedených v čl. 82 odst. 3 pracovního řádu ostatních zaměstnanců Evropské unie.

² V řádně odůvodněných případech může orgán oprávněný k uzavírání pracovních smluv rozhodnout o uzavření pracovní smlouvy na dobu určitou. Tyto smlouvy jsou odůvodněny zejména v případě časově omezených projektů, kdy překladatelské středisko potřebuje získat aktuální znalosti v určitém oboru nebo nahradit nepřítomné zaměstnance.

³ Uchazeči musí předložit úřední potvrzení o tom, že nemají záznam v rejstříku trestů.

D. PODÁNÍ PŘIHLÁŠKY

Uchazeči, kteří mají o toto pracovní místo zájem, musí ve stanovené lhůtě vyplnit on-line přihlášku prostřednictvím systému Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US).

V přihlášce musí uvést svůj hlavní a druhý jazyk, na základě čehož bude určen jazyk pro písemnou zkoušku.

Uchazečům důrazně doporučujeme, aby podání přihlášky neodkládali na poslední chvíli. Ze zkušenosti víme, že systém může být s blížící se uzávěrkou pro podání přihlášek přetížen. Může se proto stát, že uchazeč nestihne přihlášku podat včas.

ROVNÉ PŘÍLEŽITOSTI

Překladatelské středisko uplatňuje politiku rovných příležitostí a přijímá přihlášky bez ohledu na věk, rasu, politické, filozofické nebo náboženské přesvědčení, pohlaví nebo sexuální orientaci, zdravotní postižení, rodinný stav nebo rodinnou situaci.

NEZÁVISLOST A PROHLÁŠENÍ O STŘETU ZÁJMŮ

Od osoby, která obsadí toto pracovní místo, se bude požadovat, aby učinila závazné prohlášení, že bude jednat nezávisle a v zájmu veřejnosti, a prohlášení, že neexistují žádné zájmy, které by mohly být považovány za ohrožující její nezávislost.

E. OBECNÉ INFORMACE

PŘEZKUM – ODVOLÁNÍ – STÍŽNOSTI

Pokud se uchazeči v kterékoli fázi výběrového řízení domnívají, že se jich nepříznivě dotýká určité rozhodnutí, mohou požádat předsedu výběrové komise o další informace o tomto rozhodnutí, zahájit odvolací řízení nebo podat stížnost evropskému veřejnému ochránci (viz příloha 1).

ŽÁDOSTI UCHAZEČŮ O PŘÍSTUP K INFORMACÍM, KTERÉ SE JICH TÝKAJÍ

V rámci výběrového řízení mají uchazeči za níže popsaných podmínek právo na přístup k určitým informacím, které se jich bezprostředně a osobně týkají. Na základě tohoto práva mohou být uchazečům, kteří o to požádají, poskytnuty další informace o jeho účasti ve výběrovém řízení. Žádosti o poskytnutí informací musí být doručeny písemně předsedovi výběrové komise. Odpověď bude zaslána do jednoho měsíce od přijetí žádosti. Žádosti se zpracovávají s ohledem na důvěrnou povahu činnosti výběrové komise v souladu se služebním řádem.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Překladatelské středisko jako subjekt odpovědný za organizaci výběrového řízení zajišťuje, aby osobní údaje uchazečů byly zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ze dne 23. října 2018 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány, institucemi a jinými subjekty Unie a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení nařízení (ES) č. 45/2001 a rozhodnutí č. 1247/2002/ES (Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 39). To se týká zejména důvěrné povahy a bezpečnosti těchto údajů.

Uchazeči mají právo kdykoliv se obrátit na evropského inspektora ochrany údajů (edps@edps.europa.eu).

Více informací naleznete ve [zvláštním prohlášení o ochraně údajů](#).

PŘÍLOHA 1 ŽÁDOSTI O PŘEZKUM – ODVOLÁNÍ – STÍŽNOSTI PODANÉ EVROPSKÉMU VEŘEJNÉMU OCHRÁNCI PRÁV

Upozorňujeme, že vzhledem k tomu, že se na výběrová řízení vztahuje služební řád úředníků Evropské unie, je celé řízení důvěrné, jak je stanoveno ve služebním řádu. Pokud se uchazeči v kterékoli fázi výběrového řízení domnívají, že jejich zájmy byly poškozeny konkrétním rozhodnutím, mohou využít těchto prostředků:

I. ŽÁDOSTI O DALŠÍ INFORMACE NEBO PŘEZKUM

- Žádost o další informace nebo přezkum lze podat prostřednictvím dopisu s odůvodněním, který je třeba zaslat na adresu:

Président du comité de sélection CDT-ACIII-2022/01

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

do 10 kalendářních dnů ode dne, kdy byl odeslán dopis s příslušným rozhodnutím. Výběrová komise odpoví co nejdříve.

II. ODVOLÁNÍ

- Stížnost na základě čl. 90 odst. 2 služebního řádu úředníků Evropské unie je třeba zaslat na adresu:

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (réf.: CDT-ACIII-2022/01)

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Lhůty pro tyto dva typy řízení začínají běžet ode dne, kdy jsou uchazeči obeznámeni s rozhodnutím údajně poškozujícím jejich zájmy (viz služební řád ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU, Euratom) č. 1023/2013 (Úř. věst. L 287, 29.10.2013, s. 15 – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>).

Upozorňujeme, že orgán oprávněný k uzavírání pracovních smluv nemá právo měnit rozhodnutí výběrové komise. Podle ustálené judikatury Soudního dvora podléhá široká pravomoc výběrových komisí kontrole Soudního dvora pouze v případě zjevného porušení pravidel, kterými se řídí příslušná výběrová řízení.

III. STÍŽNOSTI PODANÉ EVROPSKÉMU VEŘEJNÉMU OCHRÁNCI PRÁV

- Stejně jako všichni občané Evropské unie mohou uchazeči podat stížnost evropskému veřejnému ochránci práv:

Médiateur européen

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

v souladu s čl. 228 odst. 1 Smlouvy o fungování Evropské unie a s podmínkami stanovenými v nařízení Evropského parlamentu (EU, Euratom) 2021/1163 ze dne 24. června 2021, kterým se stanoví pravidla a obecné podmínky výkonu funkce veřejného ochránce práv (statut evropského veřejného ochránce práv) a zrušuje rozhodnutí 94/262/ESUO, ES, Euratom, (Úř. věst. L 253, 16.7.2021, s. 1–10).

Upozorňujeme uchazeče, že stížnosti podané veřejnému ochránci práv nemají odkladný účinek, pokud jde o lhůtu stanovenou v čl. 90 odst. 2 a článku 91 služebního řádu pro podávání stížností nebo

odvolání u Soudního dvora Evropské unie podle článku 270 Smlouvy o fungování Evropské unie. Připomínáme také, že v souladu s čl. 2 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu (EU, Euratom) 2021/1163 ze dne 24. června 2021, kterým se stanoví pravidla a obecné podmínky výkonu funkce veřejného ochránce práv (statut evropského veřejného ochránce práv) a zrušuje rozhodnutí 94/262/ESUO, ES, Euratom, je třeba se před podáním stížnosti veřejnému ochránci práv vhodným způsobem obrátit na dotčenou instituci.