



Lucemburk **APR 02 2019**

REF. : **CDT-ACIII-2019/02**
Asistent oddělení uživatelské podpory
PLATOVÁ TŘÍDA: **GF III**
ODBOR: **odbor informatiky**
MÍSTO VÝKONU ZAMĚSTNÁNÍ: **Lucemburk**

Překladačské středisko pro instituce Evropské unie (dále jen překladačské středisko) bylo zřízeno v roce 1994 s cílem poskytovat překladačské služby různým institucím Evropské unie. Sídlí v Lucemburku. Od založení překladačského střediska významně vzrostlo jeho pracovní vytížení. V současné době zaměstnává přibližně 200 osob.

S ohledem na plnění potřeb odboru informatiky – oddělení uživatelské podpory organizuje překladačské středisko výběrové řízení, jehož cílem je vytvořit rezervní seznam pro nábor smluvního zaměstnance na pozici asistenta oddělení uživatelské podpory pro informatiku.

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

Klientská IT platforma (pracovní stanice) překladačského střediska se opírá o operační systém Windows 10 a sadu Microsoft Office 2016, elektronickou poštu Lotus Notes a provozní aplikace vyvinuté interně.

NÁPLŇ PRÁCE

- a) Poskytování podpory přímému nadřízenému: pomoc vedoucímu oddělení uživatelské podpory s každodenním řízením oddělení, navrhování zlepšení v oblasti řízených činností, koordinace a aktualizace administrativních dokumentů a spoluvytváření příjemného pracovního prostředí založeného na vzájemné důvěře za účelem soustavného zlepšování kvality fungování oddělení, jakož i zvyšování efektivnosti práce přímého nadřízeného.

b) Řídící a monitorovací činnosti: zajišťování řízení a monitoringu činností oddělení.

- Poskytování podpory uživatelům:
 - Sledování **incidentů uživatelů** souvisejících se zařízením a softwarem používaným v překladatelském středisku (podpora první úrovně pro všechny oblasti, podpora druhé úrovně pro klientský operační systém a standardní kancelářský software), a to s cílem přispět k zajišťování kvalitní uživatelské podpory; zohledňování rozdílů mezi méně významnými a jednorázovými problémy a závažnými problémy vyžadujícími předávání informací ostatním zainteresovaným osobám (zaměstnancům oddělení uživatelské podpory poskytujícím podporu pro klientské systémy nebo jiných oddělení) s cílem podílet se na zavádění a údržbě počítačového prostředí, které bude zárukou konzistentní a výkonné IT architektury.
 - Vyřizování **požadavků na služby** zapsaných v katalogu oddělení uživatelské podpory: zavádění a přesun klientského vybavení (pracovní stanice a periferie), implementace řešení automatizované instalace a údržby softwaru, technická podpora při videokonferencích, příprava zařízení pro příležitostnou práci na dálku atd., tedy přispívání k účinnému řízení klientského IT prostředí překladatelského střediska.
 - Monitoring závad technického vybavení: provádět **monitoring závad technického vybavení**, k nimž dojde na jednotlivých klientských zařízeních, a přispívat tak k zajištění spolehlivého výkonu zařízení uživatelů.
 - Dokumentace a vzdělávání: příprava **technické dokumentace**, zpracování **uživatelských příruček** a zajišťování **školení** ohledně počítačového prostředí překladatelského střediska, zejména pro nové uživatele a osoby nově pracující na dálku.
- c) Ostatní činnosti podpory: výkon různých pracovních činností, jako jsou přejímky a kontroly produktů v souladu s požadavky stanovenými překladatelským střediskem, navrhování pracovních postupů, zdokonalování a zavádění postupů, které již byly v rámci odboru stanoveny, provádění nezbytných zásahů na základě dohodnutých nebo zavedených postupů, zajišťování komunikace napříč různými odděleními, zajišťování styku se zákazníky, dodavateli a externími partnery.

1. KRITÉRIA VÝBĚRU

Výběrového řízení se mohou zúčastnit uchazeči, kteří do **MAY 06 2019**, data uzávěrky podání přihlášek, splňují následující podmínky:

a) KRITÉRIA ZPŮSOBILOSTI

- Být státním příslušníkem členského státu Evropské unie.
- Kvalifikace:
 - vysokoškolské vzdělání doložené diplomem nebo
 - středoškolské vzdělání doložené diplomem umožňujícím přístup k vysokoškolskému vzdělání a praxe v daném oboru v délce alespoň tři let.

- Jazykové znalosti: důkladná znalost jednoho z úředních jazyků Evropské unie a uspokojivá znalost jiného úředního jazyka Evropské unie, a to v rozsahu potřebném pro plnění svěřených pracovních úkolů.

b) NEZBYTNÉ TECHNICKÉ DOVEDNOSTI

- Po získání výše uvedené kvalifikace a odborné praxe musí mít uchazeči další odborné zkušenosti minimálně v délce tří let na plný pracovní úvazek, z čehož alespoň dva roky v oblasti uživatelské počítačové podpory,
- velmi dobré znalosti řešení a nástrojů Microsoft (Windows 10, sada Office),
- velmi dobrá znalost rozmanitého klientského počítačového vybavení (osobní počítače, tenci klienti, laptopy, IP telefony, osobní a multifunkční tiskárny atd.), dobré znalosti o konfiguraci těchto zařízení,
- dobrá znalost nějakého nástroje pro řízení incidentů a žádostí o počítačové služby,
- dobré znalosti nástrojů CAT (Computer Aided Translation) – SDL Studio nebo jiné,
- dobré znalosti SharePointu,
- dobré znalosti nástrojů a technologií pro videokonference,
- dobré znalosti nástrojů a technologií souvisejících s prací na dálku,
- zkušenosti s používáním nástroje pro řízení pracovních stanic (Microsoft System Center Configuration Manager nebo jiný),
- dostatečné zkušenosti v oblasti zpracování technické dokumentace a dokumentace určené uživatelům,
- velmi dobrá znalost francouzštiny nebo angličtiny [úroveň C1] a uspokojivá znalost francouzštiny nebo angličtiny [úroveň A2].

c) ŽÁDOUCÍ TECHNICKÉ DOVEDNOSTI

- Certifikace ITIL Foudation V3,
- uspokojivá znalost třetího úředního jazyka Evropské unie.

d) ZÁKLADNÍ NETECHNICKÉ DOVEDNOSTI

- Interpersonální dovednosti: smysl pro týmovou práci, snadná komunikace s kontaktními osobami na všech úrovních (interních i externích), práce ve vícejazyčném prostředí.
- Odpovědnost: smysl pro diskrétnost, respektování důvěrnosti, přesnost, disponibilita, rychlost a dodržování termínů.
- Organizační dovednosti: schopnost plnit různé úkoly a stanovovat priority, smysl pro metodický přístup, iniciativnost, všestrannost.
- Přizpůsobivost: předpoklady k pomáhání a práci i pod tlakem, schopnost učit se a přizpůsobovat se vývoji výpočetní techniky.

Tyto dovednosti budou hodnoceny v rámci písemné zkoušky a pohovoru [viz níže bod 2 b), (i) a (ii)].

2. VÝBĚROVÉ ŘÍZENÍ

a) **PŘEDBĚŽNÝ VÝBĚR**

Předběžný výběr proběhne ve dvou fázích:

- První fáze bude zaměřena na výše uvedená kritéria způsobilosti [bod 1 a)], přičemž jejím cílem je stanovit, zda uchazeč splňuje všechna povinná kritéria způsobilosti a veškeré formální požadavky stanovené v postupu podávání přihlášek. Uchazeči, kteří tyto požadavky nesplní, budou z výběrového řízení vyloučeni.
- Ve druhé fázi budou zohledněny odborné zkušenosti a ostatní aspekty uvedené v bodě 1 b) „Nebytné technické dovednosti“. Na konci této fáze bude uchazeči uděleno hodnocení od 0 do 20 bodů (požadované minimum: 10 bodů).

Výběrová komise pozve 15 uchazečů, kteří úspěšně prošli předběžným výběrem a získali nejlepší bodové ohodnocení, na písemnou zkoušku a pohovor.

b) **VÝBĚR**

Po výše uvedeném postupu následuje výběrové řízení popsané dále. Probíhá ve dvou etapách:

(i) Písemná zkouška (v angličtině nebo francouzštině), která sestává:

- z testu s otázkami s výběrem z několika odpovědí (16 otázek), kdy budou posuzovány znalosti uchazečů v oblastech uvedených v bodě 1 b).
Délka trvání: 30 minut;
- z případové studie, na jejímž základě budou posouzeny písemné vyjadřovací schopnosti, analytické dovednosti a dovednosti uchazečů v oblastech uvedených v bodě 1 b).
Délka trvání: 1 hodina a 30 minut.

Z písemné zkoušky bude možné získat 20 bodů: 8 bodů za test s otázkami s výběrem z několika odpovědí a 12 bodů za případovou studii. Minimálně je třeba za obě zkoušky získat 12 bodů.

Pro vypracování písemné zkoušky se uchazeči budou moci rozhodnout mezi francouzštinou a angličtinou. Upozorňujeme, že uchazeči, jejichž hlavním jazykem je francouzština, budou muset zkoušky absolvovat v angličtině, a uchazeči, jejichž hlavním jazykem je angličtina, si budou muset zvolit francouzštinu.

(ii) Pohovor s výběrovou komisí, jehož cílem bude posoudit schopnost uchazečů vykonávat výše uvedené úkoly. Pohovor kromě toho umožní posoudit odborné znalosti uchazečů, jakož i jejich dovednosti v oblastech uvedených v bodech 1 b), 1 c) a 1 d).

Pohovor se bude konat ve stejný den jako písemná zkouška anebo ve dnech následujících.

Doba trvání pohovoru: přibližně 40 minut.

Při pohovoru bude možné získat 20 bodů (požadované minimum: 12 bodů).

Písemná zkouška i pohovor se uskuteční v Lucemburku.

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 z písemné zkoušky a minimálního požadovaného počtu bodů při pohovoru [viz podbody (i) a (ii)]. Uchazeče bychom chtěli upozornit, že zařazení na rezervní seznam nepředstavuje záruku, že jim bude nabídnuto pracovní místo.

Uchazeči pozvaní na písemnou zkoušku a pohovor musí v den pohovoru předložit příslušné podpůrné dokumenty potvrzující údaje uvedené v přihlášce, jmenovitě kopie diplomů, osvědčení a jiných dokumentů prokazujících jejich odbornou praxi a pracovní zkušenosti, v nichž bude jasně uvedeno datum zahájení a ukončení pracovního poměru, název pozice, přesný popis náplně práce atd.

Před podpisem smlouvy však budou úspěšní uchazeči muset předložit originály a ověřené kopie všech příslušných dokumentů prokazujících splnění kritérií způsobilosti.

Rezervní seznam bude platný po dobu 12 měsíců od data sestavení, přičemž jeho platnost může být prodloužena dle uvážení orgánu překladatelského střediska oprávněného k uzavírání pracovních smluv.

3. PŘIJETÍ DO ZAMĚSTNÁNÍ

V závislosti na rozpočtové situaci může být úspěšným uchazečem v souladu s pracovním řádem ostatních zaměstnanců Evropské unie nabídnuta 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 přijat do pracovního poměru ve funkční skupině III. Odpovídající základní měsíční plat v platové třídě 8 (při platovém stupni 1) činí 2 704,38 eur. Kromě základního platu může mít zaměstnanec nárok na různé příspěvky, zejména na příspěvek na domácnost, příspěvek za práci v zahraničí (16 % základního platu) atd.

Pro splnění kritérií způsobilosti musí uchazeč před přijetím do zaměstnání rovněž:

- splňovat veškeré zákonem stanovené povinnosti týkající se vojenské služby,
- předložit záruky bezúhonnosti vyžadované pro výkon dané funkce (musí v plném rozsahu požívat občanských práv)¹,
- podrobit se lékařské prohlídce požadované překladatelským střediskem za účelem splnění ustanovení čl. 28 písm. e) služebního řádu úředníků Evropské unie.

4. POSTUP PRO PODÁNÍ PŘIHLÁŠKY:

Uchazeči, kteří mají o toto pracovní místo zájem, se musí elektronicky zaregistrovat ve stanoveném termínu.

Uchazečům důrazně doporučujeme, aby podání přihlášky neodkládali na poslední dny. Ze zkušenosti je zřejmé, že s tím, jak se přibližuje datum podání přihlášky, může docházet k přetížení systému. V takovém případě by se mohlo stát, že uchazeč nestihne přihlášku podat včas.

ROVNÉ PŘÍLEŽITOSTI

¹ Uchazeči musí předložit úřední potvrzení o tom, že nemají záznam v rejstříku trestů.

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

Před nástupem do zaměstnání musí úspěšný(á) uchazeč(ka) předložit prohlášení, v němž se zavazuje, že bude jednat nezávisle ve veřejném zájmu, a také prohlášení o jakémkoliv zájmu, který by mohl být považován za zájem poškozující jeho (její) nezávislost.

5. OBECNÉ INFORMACE

PŘEZKOUMÁNÍ – ODVOLÁNÍ – STÍŽNOSTI

Pokud se uchazeči v kterékoli fázi výběrového řízení domnívají, že je určité rozhodnutí poškodilo, mohou požádat předsedu výběrové komise o bližší informace o tomto rozhodnutí, zahájit odvolací řízení nebo podat stížnost u evropského veřejného ochránce práv (viz příloha I).

ŽÁDOSTI UCHAZEČŮ O PŘÍSTUP K INFORMACÍM, KTERÉ SE JICH TÝKAJÍ

V rámci výběrového řízení mají uchazeči specifické 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 dodatečné informace ohledně jejich účasti ve výběrovém řízení. Uchazeči musí takové žádosti zaslat písemně předsedovi výběrové komise do jednoho měsíce od obdržení oznámení o svých výsledcích ve výběrovém řízení. Odpověď jim bude doručena do jednoho měsíce. Žádosti budou vyřizovány s ohledem na důvěrnost činnosti výběrové komise stanovenou služebním řádem.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Překladatelské středisko jako subjekt odpovědný za organizaci výběrového řízení zajistí, aby osobní údaje uchazečů byly zpracovávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2018/17625 ze dne 23. října 2018 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány a institucemi Společenství a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení nařízení (ES) č. 45/2001 a rozhodnutí č. 1247/2002/ES. 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 ŽÁDOST O PŘEZKOUMÁNÍ – ODVOLACÍ ŘÍZENÍ – STÍŽNOST PODANÁ EVROPSKÉMU VEŘEJNÉMU OCHRÁNCI PRÁV

Upozorňujeme, že vzhledem k tomu, že se na výběrová řízení vztahuje služební řád úředníků Evropské unie, podléhá celé řízení povinnosti mlčenlivosti stanovené v tomto řádu. Jestliže uchazeči v určité fázi tohoto výběrového řízení usoudí, že je nějaké konkrétní rozhodnutí poškodilo, mohou učinit následující kroky:

I. ŽÁDOSTI O UPŘESNĚNÍ NEBO PŘEZKUM

- Žádost o bližší informace nebo přezkoumání lze podat prostřednictvím dopisu s odůvodněním, který je třeba zaslat na tuto adresu:

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

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

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

II. ODVOLACÍ ŘÍZENÍ

- Lze podat stížnost podle čl. 90 odst. 2 služebního řádu úředníků Evropské unie, a sice na tuto 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 Lucembursko

Lhůty pro zahájení těchto dvou typů řízení začínají běžet od data, kdy jsou uchazeči seznámeni s rozhodnutím 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) – <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=cs>].

Upozorňujeme uchazeče, že orgán oprávněný k uzavírání pracovních smluv nemá pravomoc měnit rozhodnutí výběrové komise. Podle ustálené judikatury podléhá široká pravomoc výběrových komisí přezkumu soudu Společenství pouze v případě zjevného porušení pravidel, kterými se práce těchto komisí řídí.

III. STÍŽNOSTI PODANÉ EVROPSKÉMU VEŘEJNÉMU OCHRÁNCI PRÁV

- Uchazeči mohou zaslat stížnost na adresu:

Evropský veřejný ochránce práv

1 Avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

podle čl. 228 odst. 1 Smlouvy o fungování Evropské unie a v souladu s podmínkami stanovenými v rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 9. března 1994 o pravidlech a obecných podmínkách pro výkon funkce veřejného ochránce práv (94/262/ESUO, ES, Euratom), (Úř. věst. L 113, 4.5.1994, s. 15).

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 opravných prostředků u Soudu pro veřejnou službu Evropské unie podle článku 270 Smlouvy o fungování Evropské unie. Také připomínáme, že v souladu s čl. 2 odst. 4 rozhodnutí Evropského parlamentu 94/262/ESUO, ES, Euratom ze dne 9. března 1994 o pravidlech a obecných podmínkách pro výkon funkce veřejného ochránce práv musejí každé stížnosti podané veřejnému ochránci práv předcházet vhodné administrativní kroky uplatněné u dotyčných institucí.