



Luxemburg, den **APR 02 2019**

REF. :	CDT-ACIII-2019/02
	Service-Desk-Assistent (m/w)
BESOLDUNGSGRUPPE:	GF III
ABTEILUNG:	Abteilung Informationstechnologie
ORT DER DIENSTLICHEN	Luxemburg
VERWENDUNG:	

Das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union wurde im Jahr 1994 errichtet und erbringt Übersetzungsdienstleistungen für die verschiedenen Einrichtungen der Europäischen Union. Es hat seinen Sitz in Luxemburg. Seit seiner Errichtung hat das Arbeitsaufkommen des Zentrums erheblich zugenommen; mittlerweile beschäftigt es rund 200 Mitarbeiter.

Um den Bedarf der Sektion *Service Desk* der Abteilung *Informationstechnologie* zu decken, führt das Übersetzungszentrum ein Auswahlverfahren zur Erstellung einer Reserveliste für die Einstellung eines Vertragsbediensteten durch, der als Assistent im Bereich *Service Desk* eingesetzt werden soll.

Seine Aufgabe ist es, in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der Abteilung *Informationstechnologie*, Tätigkeiten im Bereich IT-Support und der Bearbeitung von Serviceanfragen der internen und externen Nutzer (Kunden / Lieferanten) des Übersetzungszentrums wahrzunehmen.

Die clientseitige IT-Plattform (Arbeitsplatzrechner) des Übersetzungszentrums basiert auf dem Betriebssystem Windows 10, der Microsoft Office Suite 2016, dem E-Mail-Programm Lotus Notes und intern entwickelten Fachanwendungen.

ART DER TÄTIGKEIT

- a) Unterstützung des unmittelbaren Vorgesetzten: Unterstützung des Leiters der Sektion *Service Desk* bei der täglichen Verwaltung des Dienstes; Vorschlagen von Verbesserungen in den verwalteten Bereichen; Koordinierung und Aktualisierung von Verwaltungsdokumenten und Beitrag zu einem guten Arbeitsklima und einer guten Vertrauensbasis, um die laufende Verbesserung der Qualität des Dienstes und die Effizienz des unmittelbaren Vorgesetzten zu fördern.

b) Verwaltungs- und Überwachungstätigkeiten: Sicherstellung der Verwaltung und Überwachung der Tätigkeiten der Sektion.

- Unterstützung der Benutzer:
 - Bearbeitung der **von den Benutzern gemeldeten Ereignisse**, die in Bezug auf die Hardware und die Software des Zentrums auftreten können (First-Level-Support für alle Bereiche; Second-Level-Support für das Betriebssystem der Arbeitsplatzrechner und die Standard-Büroanwendungsprogramme), um dazu beizutragen, dass eine hochwertige IT-Unterstützung für die Nutzer gewährleistet ist; Unterscheidung kleinerer begrenzter Probleme von größeren Problemen, die eine Weitergabe der Informationen an andere Akteure erfordern (an das Personal des Service Desk für die Unterstützung des Client-Systems oder an andere Sektionen), um zur Einrichtung und Wartung einer IT-Umgebung beizutragen, mit der eine kohärente und leistungsfähige IT-Architektur bereitgestellt werden kann.
 - Ausführung oder Bearbeitung der im Katalog des Service Desk verzeichneten **Serviceanfragen**: Einrichtung und Umzug von Hardware (Arbeitsplatzrechner und Peripheriegeräte), Implementierung von Lösungen für die Installation und die automatisierte Wartung von Software, technische Unterstützung bei Video-Konferenzen, Vorbereiten der Ausrüstung für gelegentliche Telearbeit usw., um zur effizienten Verwaltung der clientseitigen IT-Umgebung des Zentrums beizutragen.
- Verfolgung von Hardwareausfällen: Sicherstellung der **Verfolgung von Hardwareausfällen**, die bei Client-Geräten auftreten können, um dazu beizutragen, dass den Mitarbeitern leistungsfähige Ausrüstung zur Verfügung steht.
- Dokumentation und Schulungen: Erstellen von **technischer Dokumentation**, Verfassen von **Benutzerhandbüchern** und Abhalten von **Schulungen** über die IT-Umgebung des Übersetzungszentrums, hauptsächlich für neue Benutzer und neue Telearbeiter.

c) Sonstige Unterstützungstätigkeiten: Ausübung verschiedener Aufgaben wie die Abnahme von Produkten, ihre Überprüfung im Hinblick auf die Konformität mit dem Bedarf des Zentrums; Vorschlagen von Verfahren sowie Weiterentwicklung und Umsetzung von in der Abteilung bereits vorhandenen Verfahren; Vornahme von notwendigen Eingriffen anhand vereinbarter oder etablierter Verfahren; Sicherstellung der Kommunikation zwischen den verschiedenen Sektionen; Kontakt mit den Benutzern, Lieferanten und externen Partnern.

1. AUSWAHLKRITERIEN

Zu dem Auswahlverfahren sind Bewerber zugelassen, die am ...**MAY.. 0.6.2019**.....
..., dem Stichtag für die Einreichung der Bewerbungen, folgende Bedingungen erfüllen:

a) ZULASSUNGSKRITERIEN

- Sie müssen Staatsangehörige eines Mitgliedstaats der Europäischen Union sein.
- Qualifikationen:
 - Sie müssen einen durch ein Zeugnis bescheinigten Hochschulabschluss besitzen
oder

- einen durch ein Zeugnis bescheinigten Abschluss des Sekundarbereichs besitzen, der den Zugang zur Hochschulbildung ermöglicht, und eine mindestens dreijährige einschlägige Berufserfahrung nachweisen.
- Sprachkenntnisse: Sie müssen gründliche Kenntnisse in einer Sprache der Union und ausreichende Kenntnisse in einer weiteren Amtssprache der Union in dem Umfang besitzen, in dem dies für die Ausübung ihres Amtes erforderlich ist.

b) WESENTLICHE FACHLICHE KOMPETENZEN

- Nach Erwerb der vorgenannten Qualifikationen und Berufserfahrung müssen die Bewerber eine mindestens dreijährige Berufserfahrung in einer Vollzeitätigkeit erworben haben, mindestens zwei Jahre davon im Bereich IT-Unterstützung für Endnutzer.
- Sehr gute Beherrschung der Lösungen und Werkzeuge von Microsoft (Windows 10, Office Suite).
- Sehr gute Kenntnisse von Client-Hardware (PCs, Thin Clients, Laptops, IP-Telefone, Computerdrucker und Multifunktionsdrucker usw.), gute Kenntnisse der Konfiguration dieser Geräte.
- Gute Kenntnisse eines Tools für das Störfallmanagement und die Bearbeitung von Serviceanfragen.
- Gute Kenntnisse von CAT-Tools (computergestützte Übersetzung) – SDL Studio oder andere Programme.
- Gute Kenntnisse von SharePoint.
- Gute Kenntnisse von Videokonferenz-Tools und -Technologien.
- Gute Kenntnisse im Bereich Telearbeit-Tools und -Technologien.
- Erfahrung in der Nutzung eines Desktopmanagement-Tools (Microsoft System Center Configuration Manager oder andere Lösungen).
- Umfangreiche Erfahrung im Bereich Technische Dokumentation und Anwenderdokumentation.
- Sehr gute Französisch- oder Englischkenntnisse [Niveaustufe C1] und ausreichende Kenntnisse in der jeweils anderen Sprache [Niveaustufe A2];

c) WÜNSCHENSWERTE FACHLICHE KOMPETENZEN

- ITIL Foundation V3-Zertifizierung.
- Ausreichende Kenntnisse in einer dritten Amtssprache der Europäischen Union.

d) WESENTLICHE PERSÖNLICHE KOMPETENZEN

- Sozialkompetenz: Teamfähigkeit, Fähigkeit, mit Ansprechpartnern auf allen Ebenen (intern und extern) umzugehen, Fähigkeit, in einem mehrsprachigen Umfeld zu arbeiten.
- Verantwortungsbewusstsein: Diskretion, Verschwiegenheit, Pflichtbewusstsein, Verfügbarkeit, Schnelligkeit und Termintreue.
- Organisationsfähigkeiten: Fähigkeit, verschiedene Aufgaben zu bewältigen und Prioritäten zu setzen, methodische Arbeitsweise und Eigeninitiative, Vielseitigkeit.
- Anpassungsfähigkeit: Fähigkeit zur Hilfeleistung und Arbeit auch unter Druck, Lern- und Anpassungsfähigkeit angesichts der Entwicklungen der IT-Umgebung.

Diese Kompetenzen werden in einer schriftlichen Prüfung und einem Bewerbungsgespräch bewertet [siehe Punkt 2 b, (i) und (ii) unten].

2. AUSWAHLVERFAHREN

a) VORAUSWAHLPHASE

Die Vorauswahlphase wird in zwei Stufen durchgeführt:

- In der ersten Stufe wird auf der Grundlage der oben aufgeführten Zulassungskriterien (Punkt 1.a) festgestellt, ob die Bewerber alle obligatorischen Zulassungskriterien und alle im Bewerbungsverfahren festgelegten formalen Voraussetzungen erfüllen. Bewerber, die diese Anforderungen nicht erfüllen, werden nicht zum Auswahlverfahren zugelassen.
- In der zweiten Stufe werden die Berufserfahrung der Bewerber sowie weitere unter der Überschrift „Wesentliche fachliche Kompetenzen“ (Punkt 1 b) genannte Aspekte bewertet. Am Ende dieser Stufe wird eine Punktzahl zwischen 0 und 20 vergeben (erforderliche Mindestpunktzahl: 10).

Der Auswahlausschuss wird die 15 Bewerber zu einer schriftlichen Prüfung und einem Bewerbungsgespräch einladen, die die Vorauswahlphase mit der höchsten Punktzahl abgeschlossen haben.

b) AUSWAHLPHASE

Die Auswahlphase läuft nach dem nachstehend beschriebenen Verfahren ab. Sie gliedert sich in zwei Teile:

- (i) Eine schriftliche Prüfung (in englischer oder französischer Sprache), die Folgendes umfasst:
- 16 Multiple-Choice-Fragen zur Prüfung der Kenntnisse in den unter Punkt 1 b genannten Bereichen.
Prüfungszeit: 30 Minuten.
 - Eine Fallstudie zur Prüfung der redaktionellen Fähigkeiten, der Analysefähigkeiten und der Kenntnisse der Bewerber in den unter Punkt 1 b genannten Bereichen.
Prüfungszeit: 1 Stunde und 30 Minuten

Die schriftliche Prüfung wird mit maximal 20 Punkten bewertet, davon sind acht Punkte für die Multiple-Choice-Fragen und 12 Punkte für die Fallstudie vorgesehen. Die erforderliche Gesamtmindestpunktzahl beträgt 12 Punkte.

Die Bewerber können die schriftliche Prüfung wahlweise in englischer oder französischer Sprache ablegen. Zu beachten ist, dass Bewerber, deren Hauptsprache Französisch ist, die Prüfungen in Englisch ablegen müssen, und Bewerber mit der Hauptsprache Englisch in Französisch.

- (ii) Ein Bewerbungsgespräch, bei dem der Auswahlausschuss die Eignung der Bewerber für die Ausführung der oben beschriebenen Aufgaben prüft. Einen weiteren Schwerpunkt des Bewerbungsgesprächs bilden das Fachwissen der Bewerber und ihre Kompetenzen gemäß der Aufzählung in den Punkten 1 b, 1 c und 1 d.
Das Bewerbungsgespräch findet entweder am selben Tag wie die schriftliche Prüfung oder an einem der folgenden Tage statt.
Prüfungszeit: rund 40 Minuten.
Das Bewerbungsgespräch wird mit maximal 20 Punkten bewertet (erforderliche Mindestpunktzahl: 12 Punkte).

Die schriftliche Prüfung und das Bewerbungsgespräch finden in Luxemburg statt.

Sobald die Punktzahl für die schriftliche Prüfung und für das Bewerbungsgespräch feststeht, erstellt der Auswahlausschuss eine Reserveliste, in der die erfolgreichen Bewerber in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt sind. In die Liste werden diejenigen Bewerber aufgenommen, die in der schriftlichen Prüfung die erforderliche Gesamtmindestpunktzahl und beim Bewerbungsgespräch die erforderliche Mindestpunktzahl [siehe Punkte (i) und (ii)] erreicht haben. Zu beachten ist, dass die Aufnahme in die Reserveliste keine Garantie für eine Einstellung ist.

Bewerber, die zu den Prüfungen eingeladen werden, müssen am Tag des Bewerbungsgesprächs die relevanten Nachweise für die im Bewerbungsbogen gemachten Angaben vorlegen, d. h. Kopien von Abschlusszeugnissen, Prüfungszeugnissen und anderen Nachweisen, die ihre Qualifikationen und ihre Berufserfahrung belegen und aus denen Anfangs- und Enddaten, die Funktion und die genaue Art der wahrgenommenen Aufgaben usw. eindeutig hervorgehen müssen.

Vor der Unterzeichnung eines Arbeitsvertrags müssen die ausgewählten Bewerber jedoch die Originale und beglaubigten Kopien aller relevanten Nachweise für die Erfüllung der Zulassungskriterien vorlegen.

Die Reserveliste ist ab dem Datum ihrer Erstellung zwölf Monate gültig und kann von der Einstellungsbehörde des Übersetzungszentrums nach eigenem Ermessen verlängert werden.

3. EINSTELLUNG

Dem erfolgreichen Bewerber kann je nach Haushaltssituation gemäß den Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Union ein (verlängerbarer) Zweijahresvertrag angeboten werden. Je nach Geheimhaltungsgrad der ausgeführten Arbeit muss der ausgewählte Bewerber gegebenenfalls eine Sicherheitsprüfung beantragen.

Der ausgewählte Bewerber wird in der Funktionsgruppe III eingestellt. Das monatliche Grundgehalt in Besoldungsgruppe 8 (Dienstaltersstufe 1) beträgt 2 704,38 EUR. Zum Grundgehalt können verschiedene Zulagen und Vergütungen wie Haushaltszulage, Auslandszulage (16 % des Grundgehalts) usw. hinzukommen.

Um für eine Einstellung in Betracht zu kommen, muss der Bewerber vor seiner Einstellung folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Er muss den Verpflichtungen aus den für ihn geltenden Wehrgesetzen nachgekommen sein.
- Er muss den sittlichen Anforderungen für die Ausübung der Tätigkeit genügen. (Er muss im Besitz der bürgerlichen Ehrenrechte sein)¹.
- Er muss sich einer ärztlichen Untersuchung durch die Amtsärzte des Übersetzungszentrums unterziehen, damit festgestellt werden kann, dass er die Anforderungen des Artikels 28 Buchstabe e des Statuts der Beamten der Europäischen Union erfüllt.

¹ Die Bewerber müssen eine amtliche Bescheinigung vorlegen, aus der hervorgeht, dass keine Vorstrafen bestehen.

4. BEWERBUNGSVERFAHREN:

Interessierte Bewerber müssen sich innerhalb der festgelegten Frist elektronisch anmelden.

Es wird dringend empfohlen, mit der Einreichung der Bewerbung nicht bis kurz vor Fristende zu warten. Erfahrungsgemäß kann das System in der Zeit vor dem Stichtag für die Anmeldung überlastet sein. Unter Umständen ist es dann schwierig, sich noch rechtzeitig anzumelden.

CHANCENGLEICHHEIT

Das Übersetzungszentrum verfolgt eine Politik der Chancengleichheit im Beschäftigungsbereich und nimmt Bewerbungen ungeachtet des Alters, der Rasse oder der politischen, weltanschaulichen oder religiösen Überzeugung, des Geschlechts oder der sexuellen Ausrichtung, einer Behinderung, des Ehe- oder des Familienstandes entgegen.

UNABHÄNGIGKEIT UND ERKLÄRUNG ZU ETWAIGEN INTERESSENKONFLIKTEN

Vor Stellenantritt müssen ausgewählte Bewerber bzw. ausgewählte Bewerberinnen eine Erklärung, mit der sie sich verpflichten, unabhängig im öffentlichen Interesse zu handeln, sowie eine Erklärung in Bezug auf jegliche Interessen, die ihre Unabhängigkeit beeinträchtigen könnten, abgeben.

5. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

ÜBERPRÜFUNG – RECHTSBEHELFE – BESCHWERDEN

Bewerber, die sich durch eine bestimmte Entscheidung benachteiligt fühlen, können während des Bewerbungsverfahrens jederzeit weitere Einzelheiten bezüglich dieser Entscheidung vom Vorsitz des Auswahlausschusses verlangen, ein Rechtsbehelfsverfahren anstrengen oder Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten einlegen (siehe Anhang 1).

ANTRÄGE VON BEWERBERN AUF ZUGANG ZU SIE BETREFFENDE INFORMATIONEN

Im Rahmen des Auswahlverfahrens haben Bewerber das ausdrückliche Recht, bestimmte, sie unmittelbar und persönlich betreffende Informationen einzusehen. Auf einen entsprechenden Antrag hin können sie daher zusätzliche Auskünfte in Bezug auf ihre Teilnahme an dem Auswahlverfahren erhalten. Diese Anträge sind innerhalb eines Monats nach Mitteilung der im Auswahlverfahren erzielten Ergebnisse schriftlich an den Vorsitz des Auswahlausschusses zu richten, und werden innerhalb eines Monats beantwortet. Bei der Bearbeitung der Anträge wird berücksichtigt, dass die Arbeit des Auswahlausschusses gemäß dem Beamtenstatut vertraulich ist.

SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

Das Übersetzungszentrum stellt als die für die Durchführung des Auswahlverfahrens verantwortliche Einrichtung sicher, dass die personenbezogenen Daten der Bewerber gemäß den Vorschriften der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG verarbeitet werden. Dies gilt insbesondere für die Vertraulichkeit und Sicherheit dieser Daten.

Die Bewerber können sich jederzeit an den Europäischen Datenschutzbeauftragten wenden (edps@edps.europa.eu).

Siehe hierzu die [spezielle Datenschutzerklärung](#).

ANHANG 1 *ERSUCHEN UM ÜBERPRÜFUNG – RECHTSBEHELFE – BESCHWERDEN BEIM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN*

Da für Auswahlverfahren die Bestimmungen des Statuts der Beamten der Europäischen Union gelten, beachten Sie bitte, dass alle Arbeiten der im Statut verankerten Geheimhaltungspflicht unterliegen. Wenn Bewerber zu irgendeinem Zeitpunkt des Auswahlverfahrens der Meinung sind, dass ihnen durch eine bestimmte Entscheidung ein Nachteil entstanden ist, stehen ihnen die folgenden Möglichkeiten offen:

I. ERSUCHEN UM ERGÄNZENDE AUSKÜNFTE ODER ÜBERPRÜFUNG

- Bewerber können ein schriftliches Ersuchen um ergänzende Auskünfte oder Überprüfung unter Angabe ihres Falles an die folgende Adresse richten:

Vorsitz des Auswahlausschusses CDT-ACIII-2019/02

Büro 3076
Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburg

Das Ersuchen ist innerhalb von zehn Kalendertagen nach Versand des Schreibens einzureichen, mit dem den Bewerbern die Entscheidung mitgeteilt wurde. Der Auswahlausschuss wird das Ersuchen so schnell wie möglich beantworten.

II. RECHTSBEHELFE

- Bewerber können Beschwerde gemäß Artikel 90 Absatz 2 des Statuts der Beamten der Europäischen Union einlegen und sie an folgende Adresse richten:

Einstellungsbehörde (Ref.: CDT-ACIII-2019/02)

Büro 3076
Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union
12E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Luxemburg

Die zwingenden Fristen für diese beiden Verfahrensarten [siehe Statut in der durch die Verordnung (EU, Euratom) Nr. 1023/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates geänderten Fassung (ABl. L 287 vom 29.10.2013, S. 15) – <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=de>] beginnen mit der Mitteilung der beschwerenden Entscheidung.

Die Bewerber werden darauf hingewiesen, dass die Anstellungsbehörde nicht befugt ist, die Entscheidungen eines Auswahlausschusses zu ändern. Die Auswahlausschüsse verfügen über einen weiten Ermessensspielraum, der nach ständiger Rechtsprechung nur dann einer Überprüfung durch den Gemeinschaftsrichter unterliegt, wenn ein offensichtlicher Verstoß gegen die Vorschriften über die Arbeitsweise der Auswahlausschüsse vorliegt.

III. BESCHWERDEN BEIM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

- Bewerber können ihre Beschwerde richten an:

Europäischer Bürgerbeauftragter

1, avenue du Président Robert Schuman – BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex

Rechtsgrundlage für die Beschwerde ist Artikel 228 Absatz 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union; hierbei gelten die Voraussetzungen, die im Beschluss 94/262/EGKS, EG,

Euratom des Europäischen Parlaments vom 9. März 1994 über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten festgelegt sind (ABl. L 113 vom 4.5.1994, S. 15).

Die Bewerber werden darauf hingewiesen, dass die von Amts wegen einzuhaltende Rechtsbehelfsfrist, die gemäß Artikel 90 Absatz 2 und Artikel 91 des Beamtenstatuts für die Einreichung einer Beschwerde bzw. einer Klage beim Gerichtshof der Europäischen Union gemäß Artikel 270 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union gilt, durch die Befassung des Bürgerbeauftragten nicht ausgesetzt wird. Ferner ist zu beachten, dass gemäß Artikel 2 Absatz 4 des Beschlusses 94/262/EGKS, EG, Euratom des Europäischen Parlaments vom 9. März 1994 über die Regelungen und allgemeinen Bedingungen für die Ausübung der Aufgaben des Bürgerbeauftragten jeder dort eingereichten Beschwerde die geeigneten administrativen Schritte bei der betroffenen Einrichtung vorausgegangen sein müssen.