



Luxemburg **APR 02 2019**

VIITE :

CDT-ACIII-2019/02

PALKKALUOKKA:

Avustava käyttötukihenkilö

FG III

Osasto:

Tietotekniikkaosasto

Työskentelypaikka:

Luxemburg

Euroopan unionin elinten käännöskeskus ("käännöskeskus") perustettiin vuonna 1994. Sen tehtävänä on tarjota käännöspalveluja Euroopan unionin elimille. Viraston toimipaikka on Luxemburgissa. Käännöskeskuksen työmäärä on kasvanut huomattavasti sen perustamisesta lähtien, ja se työllistää tällä hetkellä noin 200 henkeä.

Tietotekniikkaosastoon kuuluvan käyttötukijaoston henkilöstötarpeiden täyttämiseksi käännöskeskus järjestää valintamenettelyn varallaololuettelon laatimiseksi toimistoautomaation käyttötuesta vastaavista avustavista toimihenkilöistä, joita otetaan palvelukseen sopimussuhteisina toimihenkilöinä.

Tehtävänä on huolehtia yhteistyössä tietotekniikkaosaston toimihenkilöiden kanssa IT-tukitehtävistä ja vastata käännöskeskuksen sisäisten ja ulkoisten (asiakkaat/toimittajat) käyttäjien tukipyyntöihin.

Käännöskeskuksen toimistotietojärjestelmä (työasemat) koostuu Windows 10 -käyttöjärjestelmästä, Microsoft Office 2016 -ohjelmistopakettista, Lotus Notes -työryhmäohjelmistosta ja sisäisesti kehitetyistä liiketoimintasovelluksista.

TEHTÄVIEN LUONNE

- a) Lähiesimiehen avustaminen: käyttötukijaoston päivittäisten tehtävien hallinta, parannusten ehdottaminen jaoston vastuulla oleviin tehtäviin sekä hallinnollisten asiakirjojen koordinointi ja päivittäminen, hyvän ja luottamuksellisen työilmapiirin ylläpitäminen ja tukeminen esimiehen työtehtävissä.

b) Hallinta- ja valvontatehtävät: jaoston toiminnan hallinnoinnin ja seurannan varmistaminen.

- Käyttötuki:

- Käännöskeskuksen laitteisiin ja ohjelmistoihin liittyvien **käyttäjien vikailmoitusten** seuranta (1. tason tuki kaikki osa-alueet; 2. tason tuki käyttöjärjestelmä ja tavanomaiset toimisto-ohjelmat) tavoitteena laadukkaasti käyttötuen varmistaminen; vähäisten ja yksittäisten ongelmien erottaminen suuremmista, jotka edellyttävät tietojen välittämistä muille toimijoille (käyttötukijaoston tukihenkilöt tai muiden jaostojen toimihenkilöt), tavoitteena sellaisen ympäristön rakentamisen ja ylläpidon edistäminen, jolla taataan johdonmukainen ja toimiva tietojärjestelmäarkkitehtuuri.
- Käyttötuen järjestelmään kirjattujen käyttäjien **tukipyyntöjen** käsittely: laitteiden (työasemat ja oheislaitteet) käyttöönotto ja siirtäminen, ohjelmistojen automatisoitujen asennus- ja ylläpitoratkaisujen käyttöönotto, videoneuvottelujen tekninen tuki sekä tilapäisen etätönnön laitteiden valmistelu jne., tavoitteena käännöskeskuksen IT-ympäristön tehokas hallinta.

- Laitteistohäiriöiden seuranta: käyttäjien eri **laitteiden häiriöiden** seuranta käytössä olevien laitteiden suorituskyvyn takaamiseksi.

- Dokumentointi ja kouluttaminen: **teknisen dokumentaation** laatiminen, **käyttäjän oppaiden** laatiminen ja käännöskeskuksen tietojärjestelmäympäristöä koskevan **koulutuksen** järjestäminen ensisijaisesti uusille käyttäjille ja etätönnön tekijöille.

c) Muut tukitoiminnot: erilaisten tehtävien, kuten tuotteiden vastaanottaminen ja tarkistaminen, hoitaminen käännöskeskuksen tarpeiden mukaisesti; menettelyjen ehdottaminen, jo määriteltyjen osaston menettelyjen kehittäminen ja toteuttaminen; tarvittavien toimenpiteiden suorittaminen sopivien tai vakiintuneiden menettelyjen pohjalta; eri jaostojen välisen lateraalisen viestinnän varmistaminen; yhteydenpito asiakkaisiin, toimittajiin ja ulkopuolisiin kumppaneihin.

1. VALINTAKRITEERIT

Valintamenettelyssä huomioidaan hakijat, jotka täyttävät hakemuksen viimeisenä jättämissä päivänä ... **MAY 06 2019** seuraavat edellytykset:

a) KELPOISUUSEHDOT

- Hakija on jonkin Euroopan unionin jäsenvaltion kansalainen
- Tutkinnot:
 - keskiasteen jälkeinen koulutus, josta on osoituksena tutkintotodistus tai
 - keskiasteen koulutus, josta on osoituksena tutkintotodistus, joka antaa oikeuden keskiasteen jälkeiseen koulutukseen, sekä vähintään kolmen vuoden asianmukainen työkokemus
- Kielitaito: perusteellinen jonkin Euroopan unionin kielen taito ja tyydyttävä toisen Euroopan unionin virallisen kielen taito, joka riittää toimeen liittyvien työtehtävien hoitamiseen.

b) KESKEISET TEKNISET VALMIUDET

- Hakijalla on oltava edellä mainitun tutkinnon suorittamisen ja työkokemuksen jälkeen hankittu vähintään kolmen vuoden kokopäivätoiminen työkokemus, josta vähintään kaksi vuotta käyttötuen alalta
- Microsoft-ratkaisujen ja -työkalujen (Windows 10, Office Suite) erittäin hyvä hallinta
- Erittäin hyvä taito käyttää eri tietotekniikkalaitteita (PC- ja kannettavat tietokoneet, kevytpäätteet, IP-puhelimet, henkilökohtaiset tulostimet ja monitoimilaitteet jne.); hyvät tiedot näiden laitteiden konfiguroinnista

- Hyvä taito käyttää vikailmoitus- ja tukipyyntöjen hallintatyökalua
- Hyvä taito käyttää CAT-työkaluja (tietokoneavusteinen kääntäminen) - SDL Studio tai vastaava
- Hyvä taito käyttää SharePoint-työkalua
- Hyvä taito käyttää videoneuvottelutyökaluja ja -teknologioita
- Hyvä taito käyttää etätyöskentelyyn liittyviä työkaluja ja teknologioita
- Kokemusta työasemaympäristöjen hallinnasta (Microsoft System Center Configuration Manager tai vastaava)
- Paljon kokemusta käyttäjille suunnatun teknisen dokumentaation laatimisesta
- Ranskan tai englannin kielen erittäin hyvä taito (taitotaso C1) ja englannin tai ranskan kielen tyydyttävä taito (taitotaso A2).

c) EDUKSI KATSOTTAVAT TEKNISET VALMIUDET

- ITIL Foundation V3 -sertifiointi
- Jonkin kolmannen Euroopan unionin virallisen kielen tyydyttävä taito.

d) MUUT HAKIJALTA VAADITTAVAT KESKEISET VALMIUDET

- Sosiaaliset taidot: ryhmätyötaidot, viestintätaidot kaikilla tasoilla (sisäinen ja ulkoinen viestintä) ja kyky työskennellä monikielisessä ympäristössä.
- Vastuuntunto: tahdikkaus, luottamuksellisuus, tarkkuus, käytettävissä olo, nopeus ja täsmällisyys.
- Organisointikyky: kyky hoitaa useita eri tehtäviä ja määritellä prioriteetit, järjestelmällisyys, aloitekyky ja monitaitoisuus.
- Sopeutumiskyky: avuliaisuus ja kyky työskennellä myös paineen alla, kyky omaksua tietoteknisiä muutoksia ja sopeutua niiden käyttöön.

Nämä taidot arvioidaan kirjallisessa kokeessa ja haastattelussa (ks. kohdat 2. b) i) ja ii) jäljempänä).

2. VALINTAMENETTELY

a) **ESIVALINTA**

Esivalinnassa on kaksi vaihetta:

- Ensimmäisessä vaiheessa tarkastellaan yllä esitettyjä kelpoisuusvaatimuksia (kohta 1. a)) siltä osin, täyttävätkö hakijat kaikki pakolliset kelpoisuusvaatimukset ja kaikki hakumenettelyyn liittyvät muodolliset edellytykset. Hakijoita, jotka eivät täytä kyseisiä vaatimuksia, ei oteta huomioon seuraavassa vaiheessa.
- Toisessa osassa tarkastellaan hakijoiden työkokemusta ja muita, valintaperusteiden kohdassa 1. b), "Keskeiset tekniset valmiudet", eriteltyjä kriteerejä. Tästä osiosta annetaan 0–20 pistettä (vaadittava vähimmäispistemäärä: 10).

Valintalautakunta kutsuu 15 esivalintavaiheessa eniten pisteitä saanutta hakijaa kirjalliseen kokeeseen ja haastatteluun.

b) **VALINTA**

Valintamenettely etenee seuraavasti: Valinnassa on kaksi vaihetta:

(i) Kirjallinen koe (englanniksi tai ranskaksi), joka muodostuu seuraavasti:

- Monivalintatehtävä (16 kysymystä), jolla arvioidaan hakijan tiedot kohdassa 1. b) mainituilla osa-alueilla.
Käytettävissä oleva aika: 30 minuuttia.
- Tapaustehtävä, jossa arvioidaan hakijan kirjallisia ja analysointitaitoja ja taitoja kohdassa 1. b) mainituilla osa-alueilla.
Käytettävissä oleva aika: 1 tunti 30 minuuttia.

Kirjallisen kokeen enimmäispistemäärä on 20: monivalintatehtävästä voi saada 8 pistettä ja tapaustehtävästä 12 pistettä. Molempien tehtävien yhteen laskettu vähimmäispistemäärä on 12 pistettä.

Hakija voi valita kirjallisen kokeen kieleksi ranskan tai englannin. Hakijoiden, joiden äidinkieli on ranska, on suoritettava koe englanniksi, ja englanninkielisten hakijoiden on valittava kokeen kieleksi ranska.

(ii) Valintalautakunnan suorittama haastattelu, jossa arvioidaan hakijan kykyä suorittaa edellä kuvattuja tehtäviä. Haastattelussa perehdytään myös hakijan erityisosaamiseen ja taitoihin kohdissa 1. b), 1. c) ja 1. d) mainituilla osa-alueilla.

Haastattelu järjestetään samana päivänä kuin kirjallinen koe tai jonakin sitä seuraavista päivistä.

Käytettävissä oleva aika: noin 40 minuuttia.

Haastattelun enimmäispistemäärä on 20 (vaadittava vähimmäispistemäärä: 12 pistettä).

Kirjallinen koe ja haastattelu pidetään Luxemburgissa.

Kirjallisen kokeen ja haastattelujen jälkeen valintalautakunta laatii varallaololuettelon, johon hakijat sijoitetaan aakkosjärjestyksessä. Varallaololuetteloon kirjataan ne hakijat, jotka ovat saaneet vaaditun vähimmäispistemäärän sekä kirjallisesta kokeesta että haastattelusta (ks. kohdat (i) ja (ii)). Hakijoita pyydetään ottamaan huomioon, että varallaololuetteloon merkitseminen ei takaa palvelukseen ottamista.

Kirjalliseen kokeeseen ja haastatteluun kutsuttuja hakijoita pyydetään toimittamaan haastattelupäivänä hakemukseen liittyvät todistukset, jotka vastaavat hakemuslomakkeessa ilmoitettuja tietoja. Tällä tarkoitetaan jäljennöksiä tutkintotodistuksista sekä työtodistuksista ja muista taidot ja työkokemuksen osoittavista asiakirjoista. Todistuksista ja asiakirjoista tulee käydä ilmi aloitus- ja päättymispäivämäärä, tehtävänimike ja tehtävien tarkka luonne, jne.

Ennen sopimuksen allekirjoittamista tehtävään valitun hakijan on toimitettava kaikkien kelpoisuusvaatimusten täyttymisen todistavien asiakirjojen alkuperäiskappaleet ja oikeaksi todistetut kopiot.

Varallaololuettelo on voimassa 12 kuukautta sen laatimispäivästä, ja käännöskeskuksen nimittävä viranomainen voi harkintansa mukaan jatkaa sen voimassaoloa.

3. PALVELUSSUHTEESEEN NIMITTÄMINEN

Valituille hakijoille voidaan talousarvion tilanteen mukaan tarjota Euroopan unionin muuhun henkilöstöön sovellettavien palvelussuhteen ehtojen mukaisesti kahden vuoden sopimusta, jota voidaan jatkaa. Työtehtävien luottamuksellisuuden tasosta riippuen valittua hakijaa voidaan vaatia hakemaan turvallisuus selvitystä.

Valituksi tullut hakija otetaan palvelukseen tehtäväryhmään III. Kuukausittainen peruspalkka palkkaluokassa 8 (taso 1) on 2 704,38 euroa. Peruspalkan lisäksi voidaan maksaa erilaisia korvauksia ja lisiä, kuten kotitalouslisää, ulkomaankorvausta (16 prosenttia peruspalkasta) jne.

Hakijalta edellytetään tämän lisäksi ennen palvelukseen ottamista, että hän

- on täyttänyt mahdolliset asevelvollisuuslainsäädännön mukaiset veloitteensa
- täyttää tehtäviensä hoitamisen edellyttämät hyvää mainetta koskevat vaatimukset (ja hänellä on täydet kansalaisoikeudet)¹
- käy käännöskeskuksen edellyttämässä terveystarkastuksessa Euroopan unionin virkamiehiin sovellettavien henkilöstösääntöjen 28 artiklan e kohdan mukaisesti.

4. HAKUMENETTELY :

Toimesta kiinnostuneiden hakijoiden on toimitettava sähköinen hakemus määräaikaan mennessä.

On erittäin suositeltavaa tehdä hakemus hyvissä ajoin ennen määräaika. Kokemuksen mukaan järjestelmä saattaa ruuhkautua määräajan lähestyessä. Tällöin hakemusten jättäminen määräaikaan mennessä voi olla vaikeaa.

YHTÄLÄISET MAHDOLLISUUDET

¹ hakijan on toimitettava virallinen todistus siitä, että hänellä ei ole rikosrekisteriä.

Käännöskeskus noudattaa henkilöstövalinnassaan yhtäläisten mahdollisuuksien periaatetta eikä tee eroa hakijoiden välillä iän, rodun, poliittisen, elämänkatsomuksen tai uskonnollisen vakaumuksen, sukupuolen tai seksuaalisen suuntautumisen, vamman, siviilisäädyn tai perhetilanteen perusteella.

RIIPPUMATTOMUUS JA ILMOITUS SIDONNAISUUKSISTA

Toimeen valittavalta hakijalta vaaditaan vakuutus, jossa hän ilmaisee sitoutuvansa toimimaan riippumattomasti yleisen edun nimissä, sekä ilmoitus sidonnaisuuksista, joiden voitaisiin mahdollisesti katsoa vaikuttavan haitallisesti hänen riippumattomuuteensa.

5. YLEISIÄ TIETOJA

HAKEMUSTEN UDELLEENKÄSITTELY, MUUTOKSENHAKU JA KANTELUT

Hakija, joka katsoo jonkin päätöksen loukkaavan hänen etuaan, voi valintamenettelyn missä tahansa vaiheessa pyytää valintalautakunnan puheenjohtajalta päätöstä koskevia tarkennuksia, hakea päätökseen muutosta tai tehdä kantelun Euroopan oikeusasiamiehelle (katso liite 1).

HAKIJOIDEN PYYNNÖT SAADA HEITÄ KOSKEVIA TIETOJA

Hakijalla on hakumenettelyn yhteydessä oikeus tarkastella joitakin häntä suoraan ja yksilöllisesti koskevia tietoja. Hakijalle voidaan antaa pyynnöstä lisätietoja osallistumisestaan valintamenettelyyn. Hakijan on lähetettävä kyseinen pyyntö kirjallisesti valintalautakunnan puheenjohtajalle kuukauden kuluessa siitä, kun hänelle on ilmoitettu valintamenettelyn tuloksista. Vastaus lähetetään kuukauden kuluessa. Pyyntöjen käsittelyssä otetaan huomioon henkilöstösäännöissä vahvistettu valintalautakuntien työskentelyn luottamuksellinen luonne.

HENKILÖTIETOSUOJA

Valintamenettelystä vastaavana elimenä käännöskeskus huolehtii siitä, että hakijoiden henkilötietoja käsitellään luonnollisten henkilöiden suojelusta unionin toimielinten, elinten ja laitosten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta sekä asetuksen (EY) N:o 45/2001 ja päätöksen N:o 1247/2002/EC kumoamisesta 23 päivänä lokakuuta 2018 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2018/1725 mukaisesti. Tämä koskee erityisesti näiden tietojen luottamuksellisuutta ja tietosuojaa.

Hakijalla on oikeus saattaa asia milloin tahansa Euroopan tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi (edps@edps.europa.eu).

Ks. erityinen tietosuojaseloste.

Koska valintamenettelyihin sovelletaan henkilöstösääntöjä, on syytä huomata, että nämä menettelyt kuuluvat henkilöstösäännöissä esitettyjen luottamuksellisuutta koskevien vaatimusten piiriin. Jos hakija katsoo valintamenettelyn jossakin vaiheessa, että jokin tietty päätös on aiheuttanut hänelle haittaa, hän voi toimia seuraavasti:

I. LISÄTIETOJA TAI HAKEMUKSEN UUELLEENKÄSITTELYÄ KOSKEVAT PYYNNÖT

- Hakija voi lähettää perustellun pyynnön tarkennuksista tai uudelleen käsittelystä kirjallisena osoitteeseen

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

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

10 päivän kuluessa päätöstä koskevan kirjeen lähettämisestä. Valintalautakunta vastaa pyyntöön mahdollisimman pian.

II. MUUTOKSENHAKUKEINOT

- Hakija voi tehdä Euroopan unionin virkamiehiin sovellettavien henkilöstösääntöjen 90 artiklan 2 kohdan mukaisesti valituksen osoitteeseen

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

Office 3076

Translation Centre

12E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Luxembourg

Näille kahdelle menettelylle vahvistettujen määräaikojen lasketaan alkavan valituksen kohteena olevan päätöksen tiedoksiantamisesta [katso henkilöstösäännöt, sellaisina kuin ne ovat muutettuna Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EU, Euratom) N:o 1023/2013 (EUVL L 287, 29.10.2013, s. 15) - <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>].

On huomattava, että työsopimuksesta vastaavalla viranomaisella ei ole valtuuksia muuttaa valintalautakunnan päätöksiä. Yhteisöjen tuomioistuimen oikeuskäytännön mukaisesti tuomioistuin ei puutu valintalautakunnan laajaan harkintavaltaan kuin ainoastaan sellaisissa tapauksissa, joissa lautakunnan työtä ohjaavia sääntöjä todetaan selkeästi rikotun.

III. KANTELUT EUROOPAN OIKEUSASIAMIEHELLE

- Hakija voi esittää kantelun Euroopan oikeusasiamiehelle osoitteeseen

Euroopan oikeusasiamies

1 avenue du Président-Robert-Schuman – BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 228 artiklan 1 kohdan sekä Euroopan parlamentin päätöksessä 94/262/EHTY, EY, Euratom, tehty 9 päivänä maaliskuuta 1994, oikeusasiamiehen ohjesäännöstä ja hänen tehtäviensä hoitamista koskevista yleisistä ehdoista (EUVL L 113, 4.5.1994, s. 15) määritettyjen ehtojen mukaisesti.

On huomattava, että oikeusasiamiehelle tehty kantelu ei pidennä Euroopan unionin henkilöstösääntöjen 90 artiklan 2 kohdassa ja 91 artiklassa tarkoitettua valituksen tekemisen määräaikaa tai Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 270 artiklan mukaista määräaikaa, jonka kuluessa kanne on toimitettava Euroopan unionin tuomioistuimeen. Samoin on huomattava, että oikeusasiamiehen ohjesäännöstä ja hänen tehtäviensä hoitamista koskevista yleisistä ehdoista 9 päivänä maaliskuuta 1994 tehdyn Euroopan parlamentin päätöksen 94/262/EHTY, EY, Euratom 2 artiklan 4 kohdan mukaisesti asianosaisia elimiä koskevat asianmukaiset hallinnolliset menettelyt on tehty ennen kantelun tekemistä oikeusasiamiehelle.