



Luxembourg, den **APR 02 2019**

**REF. :** **CDT-ACIII-2019/02**  
**LØNKLASSE:** **Assistent til Servicedesken**  
**AFDELING:** **AG III**  
**TJENESTESTED:** **IT-afdelingen**  
**Luxembourg**

---

Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer (herefter "Oversættelsescentret") blev oprettet i 1994 for at yde oversættelsestjenester til Den Europæiske Unions organer. Oversættelsescentret ligger i Luxembourg. Dets arbejdsmængde er steget betydeligt siden oprettelsen, og det har nu omkring 200 ansatte.

Med henblik på at opfylde behovene i IT-afdelingens Servicedesksektion tilrettelægger Oversættelsescentret en udvælgelsesprocedure for at oprette en reserveliste, hvorfra der kan ansættes en kontraktansat som IT-assistent i Servicedesken.

Arbejdsopgaverne består i at udføre IT-support og imødekomme anmodninger om tjenester fra Oversættelsescentrets interne og eksterne brugere (klienter/leverandører) i samarbejde med de øvrige ansatte i IT-afdelingen.

Oversættelsescentrets IT-klientplatform (arbejdsstationer) er baseret på operativsystemet Windows 10, Microsoft Office 2016, meddelelsessystemet Lotus Notes og internt udviklede applikationer.

### **ARBEJDSOPGAVER**

- a) Bistand til den umiddelbart overordnede: bistå lederen af Servicedesksektionen i den daglige drift, foreslå forbedringer inden for de pågældende arbejdsområder, koordinere og opdatere administrative dokumenter, bidrage til et godt arbejdsklima baseret på gensidig tillid med henblik på løbende at forbedre kvaliteten af sektionens arbejde og øge den umiddelbart overordnedes effektivitet.

b) Forvaltning og opfølgning: forvalte og overvåge sektionens aktiviteter.

- Bistand til brugerne:
    - Følge op på **brugerhændelser** i tilknytning til det udstyr og den software, der anvendes i Oversættelsescentret (niveau 1-support på alle områder; niveau 2-support i forbindelse med klientoperativsystemet og standardsoftware) for at sikre brugersupport af høj kvalitet, afgrænse mindre og enkeltstående problemer i forbindelse med større problemer, der kræver, at andre aktører informeres (de ansatte i Servicedeskens klientsupportsystem eller andre sektioner) med henblik på at skabe og opretholde et miljø, der sikrer en sammenhængende og højtydende IT-arkitektur.
    - Imødekomme **anmodninger om tjenester**, der er opført i Servicedeskens katalog: installere og flytte klientudstyr (arbejdsstation og perifert udstyr), gennemføre installationsløsninger og løsninger til automatisk vedligeholdelse af software, yde teknisk bistand i forbindelse med videokonferencer, klargøre udstyr til lejlighedsvist telearbejde osv. med henblik på at bidrage til en effektiv forvaltning af Oversættelsescentrets IT-klientmiljø.
  - Opfølgning på hardwarenedbrud: **følge op på hardwarenedbrud** på klienternes forskellige udstyr for at sikre brugerne højtydende hardware.
  - Dokumentation og uddannelse: udarbejde **teknisk dokumentation**, redigere **brugermanualer** og afholde **kurser** i Oversættelsescentrets IT-systemer, hovedsageligt for nye brugere og nye telearbejdere.
- c) Andre supportaktiviteter: varetage forskellige opgaver såsom at modtage produkter og kontrollere, at de opfylder Oversættelsescentrets behov, foreslå nye procedurer og ajourføre og gennemføre de allerede indførte procedurer i sektionen, foretage de nødvendige indgreb på grundlag af aftalte eller fastlagte procedurer, sikre tværgående kommunikation mellem de forskellige sektioner, være i kontakt med klienter, leverandører og eksterne partnere.

## 1. UDVÆLGELSESKRITERIER

Udvælgelsesproceduren er åben for ansøgere, som den ..**MAY...06.2019**..... , der er sidste frist for indsendelse af ansøgninger, opfylder følgende betingelser:

### a) ADGANGSKRITERIER

- statsborgerskab i en af Den Europæiske Unions medlemsstater
- kvalifikationer:
  - en videregående uddannelse attesteret ved et eksamensbevis eller
  - en sekundær uddannelse, som er attesteret ved et eksamensbevis og er adgangsgivende til videregående uddannelse, og mindst tre års relevant erhvervs erfaring
- sprogkundskaber: indgående kendskab til et af EU's officielle sprog og tilfredsstillende kendskab til et andet af disse sprog i det omfang, det er nødvendigt i forbindelse med de arbejdsopgaver, der skal udføres.

## b) NØDVENDIGE TEKNISKE KOMPETENCER

- mindst tre års erhvervs erfaring på fuld tid, heraf mindst to år inden for IT-brugersupport, efter erhvervs erfaring af ovennævnte kvalifikationer og erhvervs erfaring
- rutineret bruger af Microsoft Office-løsninger og -værktøjer (Windows 10, Office Suite)
- særdeles godt kendskab til klienternes forskellige IT-udstyr (pc'er, Thin Clients, laptops, IP-telefoner, personlige printere, multifunktionsprintere osv.), og godt kendskab til konfiguration af dette udstyr
- godt kendskab til et værktøj til styring af hændelser og anmodninger om IT-tjenester
- godt kendskab til CAT-værktøjer (Computer Aided Translation) - SDL Studio eller andre
- godt kendskab til SharePoint
- godt kendskab til værktøjer og teknologier til videokonferencer
- godt kendskab til værktøjer og teknologier i tilknytning til telearbejde
- erfaring med brug af et værktøj til styring af arbejdsstationer (Microsoft System Center Configuration Manager eller andet)
- stor erfaring med udarbejdelse af teknisk dokumentation og dokumentation henvendt til brugerne
- særdeles godt kendskab til fransk eller engelsk (niveau C 1) og tilfredsstillende kendskab til engelsk eller fransk (niveau A 2).

## c) ØNSKELIGE TEKNISKE KOMPETENCER

- ITIL Foundation v3-certificering
- tilfredsstillende kendskab til et tredje officielt EU-sprog.

## d) NØDVENDIGE IKKEFAGLIGE KOMPETENCER

- Sociale kompetencer: holdånd, evne til at samarbejde på alle niveauer (internt og eksternt), evne til at arbejde i et flersproget miljø.
- Ansvarsbevidsthed: diskretion, overholdelse af tavshedspligt, selvdisciplin, beredvillighed, hurtighed og punktlighed.
- Organisatoriske evner: evne til at multitaske og fastlægge prioriteter, evne til at arbejde metodisk og tage initiativ, alsidighed.
- Tilpasningsevne: evne til at yde support og arbejde under pres, evne til at indlære og omstille sig til skiftende IT-miljøer.

Disse færdigheder evalueres ved den skriftlige prøve og ved samtalen (se pkt. 2b, nr. i) og ii) nedenfor).

## 2. UDVÆLGELSESPROCEDURE

### a) **FORHÅNDSUDVÆLGELSE**

Forhåndsudvælgelsen består af to dele:

- I den første del vurderes det på baggrund af de ovennævnte adgangskriterier (punkt 1a)), om ansøgeren opfylder alle de obligatoriske adgangskriterier og formelle krav, der gælder for ansøgningsproceduren. Ansøgere, som ikke opfylder disse krav, vil blive udelukket.
- I den anden del tages der hensyn til erhvervserfaring og de øvrige aspekter, der er anført i punkt 1 b) "Nødvendige tekniske kompetencer". Denne del bedømmes på en skala fra 0 til 20 point (for at bestå kræves der mindst 10).

De 15 ansøgere, der opnår de bedste resultater ved forhåndsudvælgelsen, vil af udvælgelseskomitéen blive opfordret til at deltage i en skriftlig prøve og en samtale.

### b) **UDVÆLGELSE**

Udvælgelsen følger den nedenfor beskrevne procedure. Udvælgelsen består af to dele:

(i) En skriftlig prøve (på engelsk eller fransk) bestående af:

- En multiple choice-prøve (16 spørgsmål) med henblik på at vurdere ansørgernes viden inden for de i punkt 1 b) nævnte områder.  
Varighed: 30 minutter
- Et casestudie med henblik på at vurdere ansørgernes skriftlige kompetencer, analytiske kompetencer og generelle kompetencer på de områder, der er beskrevet i punkt 1 b).  
Varighed: 1 time og 30 minutter.

Den skriftlige prøve bedømmes på en skala fra 0-20: ved multiple choice-prøven kan der højst opnås 8 point, og ved casestudiet højst 12 point. For at bestå kræves der mindst 12 point i de to prøver tilsammen.

Ansøgerne kan vælge at gennemføre den skriftlige prøve på engelsk eller fransk. Det bemærkes, at ansøgere med fransk som hovedsprog skal aflægge prøverne på engelsk og vice versa.

(ii) En samtale, hvor udvælgelseskomitéen vil vurdere ansørgernes evne til at udføre de ovenfor beskrevne opgaver. Under samtalen prøves endvidere ansørgernes specialviden og de ønskede færdigheder på de områder, der er nævnt under punkt 1b), 1c) og 1d). Samtalen finder sted enten samme dag som den skriftlige prøve eller en af de følgende dage. Samtalens varighed: omkring 40 minutter  
Samtalen bedømmes på en skala fra 0 til 20 point (for at bestå kræves der mindst 12 point)

Den skriftlige prøve og samtalen finder sted i Luxembourg.

Efter prøverne og samtalen opstiller udvælgelseskomitéen en reserveliste i alfabetisk orden. Reservelisten vil indeholde navnene på de ansøgere, som har opnået det nødvendige samlede antal point ved den skriftlige prøve og det nødvendige antal point ved samtalen (se punkt i) og ii)). Ansøgerne gøres opmærksom på, at optagelse på reservelisten ikke er nogen garanti for ansættelse.

Ansøgere, der indkaldes til de skriftlige prøver og samtalen, skal på dagen for samtalen fremlægge al relevant dokumentation for de oplysninger, de har afgivet i ansøgningsskemaet, dvs. kopier af uddannelses- og eksamensbeviser, certifikater og anden dokumentation for deres færdigheder og erfaring, hvori der tydeligt er angivet start- og slutdato, stilling, en nøjagtig beskrivelse af arbejdsopgaverne mv.

Inden der underskrives en kontrakt, skal de valgte ansøgere fremlægge alle originale og attesterede kopier af alle relevante dokumenter, som dokumenterer, at adgangskriterierne er opfyldt.

Reservelisten er gyldig i 12 måneder fra oprettelsesdatoen og kan forlænges efter Oversættelsescentrets ansættelsesmyndigheds skøn.

### **3. ANSÆTTELSE**

Alt efter budgetsituationen kan udvalgte ansøgere i overensstemmelse med ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union blive tilbudt en toårig kontrakt, som kan forlænges. Afhængigt af fortrolighedsniveauet for de opgaver, der skal udføres, kan den valgte ansøger blive anmodet om at gennemgå en sikkerhedsundersøgelse.

Den udvalgte ansøger ansættes i ansættelsesgruppe III. Den månedlige grundløn i lønklasse 8 (trin 1) er 2.704,38 EUR. Ud over grundlønnen kan ansatte være berettiget til forskellige tillæg såsom husstandstillæg, udlandstillæg (16 % af grundlønnen) mv.

Derudover skal ansøgeren inden ansættelsen:

- have aftjent sin værnepligt i henhold til gældende lov
- opfylde vandelskravene for udøvelse af de pågældende opgaver (være i besiddelse af alle sine borgerlige rettigheder)<sup>1</sup>
- gennemgå en lægeundersøgelse hos en lægetjeneste udpeget af Oversættelsescentret med henblik på opfyldelse af kravene i artikel 28, litra e), i vedtægten for tjenestemænd i Den Europæiske Union.

### **4. ANSØGNINGSPROCEDURE:**

Ansøgere skal indsende det elektroniske ansøgningsskema inden for den fastsatte frist.

Ansøgere opfordres på det kraftigste til ikke at vente med at indsende ansøgningen til sidste øjeblik. Erfaringen viser, at systemet kan blive overbelastet i tiden op til fristens udløb. Der kan derfor opstå problemer med at overholde fristen.

---

<sup>1</sup> Ansøgere skal fremlægge en ren straffeattest.

## LIGESTILLING

Oversættelsescentret går i sin personalepolitik ind for lige muligheder og godtager ansøgninger uden hensyn til alder, etnisk oprindelse, politisk, filosofisk eller religiøs overbevisning, køn eller seksuel orientering, handicap, civilstand eller familieforhold.

## UAFHÆNGIGHED OG INTERESSEERKLÆRING

Ansøgeren skal, inden denne indtræder i stillingen, fremlægge en erklæring om at ville handle uafhængigt i offentlighedens interesse, og en erklæring om eventuelle interesser, som kan anses for at skade hans/hendes uafhængighed.

## 5. GENERELLE OPLYSNINGER

### GENBEHANDLING – KLAGEMULIGHEDER – KLAGER

Ansøgere, som mener, at der er truffet en forkert afgørelse, kan på ethvert tidspunkt af udvælgelsesproceduren henvende sig til formanden for udvælgelseskomitéen og få præciseret årsagen til den pågældende afgørelse, indlede en klageprocedure eller indgive en klage til Den Europæiske Ombudsmand (jf. bilag 1).

### ANSØGERNES ADGANG TIL DERES OPLYSNINGER

Ansøgerne har i forbindelse med udvælgelsesprocedurer en særlig ret til at anmode om adgang til visse oplysninger, som berører dem umiddelbart og personligt. I kraft af denne ret kan ansøgere på anmodning få tilsendt yderligere oplysninger vedrørende deres deltagelse i udvælgelsesproceduren. Ansøgerne skal sende sådanne anmodninger skriftligt til formanden for udvælgelseskomitéen inden for en frist på en måned efter meddelelsen af de resultater, der er opnået i forbindelse med udvælgelsesproceduren. Der vil blive sendt et svar senest en måned efter modtagelsen af anmodningen. Anmodningerne behandles i overensstemmelse med de fortrolighedskrav, der ifølge tjenestemandsvedtægten gælder for arbejdet i udvælgelseskomitéer.

### BESKYTTELSE AF PERSONOPLYSNINGER

Som ansvarligt organ for udvælgelsesproceduren skal Oversættelsescentret sikre, at ansøgernes personoplysninger behandles i fuld overensstemmelse med Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002/EF. Dette gælder navnlig fortroligheden og sikkerheden af disse oplysninger.

Ansøgerne har desuden ret til når som helst at henvende sig til Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (edps@edps.europa.eu).

Se den særlige meddelelse om databeskyttelse.

Eftersom tjenestemandsvedtægten finder anvendelse på udvælgelsesprocedurer, gøres der opmærksom på, at hele denne procedure er omfattet af fortrolighedskravet i tjenestemandsvedtægten. Hvis ansøgere på et hvilket som helst trin i denne udvælgelsesprocedure mener, at deres interesser krænkes af en bestemt afgørelse, kan de træffe følgende foranstaltninger:

### **I. ANMODNINGER OM PRÆCISERINGER ELLER GENBEHANDLING**

- sende en skriftlig anmodning om yderligere oplysninger eller om genbehandling med en begrundelse herfor til:

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

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

senest 10 dage fra datoen for afsendelsen af brevet om den pågældende afgørelse.  
Udvælgelseskomitéen vil sende sit svar hurtigst muligt.

### **II. KLAGEPROCEDURER**

- indgive en klage i henhold til artikel 90, stk. 2, i vedtægten for tjenestemænd i Den Europæiske Union til følgende adresse:

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

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

Tidsfristen for at indlede disse to typer procedurer løber fra den dato, hvor ansøgerne underrettes om den handling, de hævder er i strid med deres interesser (jf. tjenestemandsvedtægten som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF, Euratom) nr. 1023/2013 (EUT L 287 af 29.10.2013, s. 15) – <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=da>)).

Bemærk, at ansættelsesmyndigheden ikke har beføjelse til at ændre en udvælgelseskomité's afgørelser. Ifølge fast retspraksis kan udvælgelseskomitéers vide skønsmålinger kun efterprøves af EU's retsinstanser, hvis der foreligger en åbenbar tilsidesættelse af de bestemmelser, som gælder for deres arbejde.

### **III. KLAGER TIL DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND**

- Ansøgere kan indgive klage til:

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

i henhold til artikel 228, stk. 1, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde og på de betingelser, der er fastsat i Europa-Parlamentets afgørelse af 9. marts 1994 vedrørende Ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af hans hverv (94/262/EKSF, EF, Euratom) (EFT L 113 af 4.5.1994, s. 15).

Bemærk, at klager indgivet til Ombudsmanden ikke har opsættende virkning på den periode, der er fastsat i tjenestemandsvedtægtens artikel 90, stk. 2, og artikel 91 for indgivelse af klager eller indgivelse af appeller til EU-Domstolen i henhold til artikel 270 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde. Bemærk endvidere, at i henhold til artikel 2, stk. 4, i Europa-Parlamentets afgørelse 94/262/EKSF, EF, Euratom af 9. marts 1994 vedrørende Ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af hans hverv skal de fornødne administrative henvendelser være rettet til de berørte institutioner eller organer inden indgivelsen af klager til Ombudsmanden.