



Lussemburgo, il **APR 02 2019**

RIF. : **CDT-ACIII-2019/02**
Assistente per il Service Desk

GRADO: **GF III**

DIPARTIMENTO: **Informatica**

SEDE DI SERVIZIO: **Lussemburgo**

Il Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea (in appresso il «Centro di traduzione») è stato istituito nel 1994 per fornire servizi di traduzione ai diversi organismi dell'Unione europea. Ha sede in Lussemburgo. Fin dalla sua istituzione, il Centro ha visto aumentare in maniera significativa il proprio carico di lavoro e attualmente impiega circa 200 dipendenti.

Per far fronte alle esigenze del dipartimento Informatica, sezione Service Desk, il Centro di traduzione organizza una procedura di selezione volta a istituire un elenco di riserva per l'assunzione di un agente contrattuale in qualità di assistente all'automazione d'ufficio per il Service Desk.

La missione è volta a garantire, in collaborazione con i membri del dipartimento Informatica, l'assolvimento delle funzioni di supporto informatico e il soddisfacimento delle richieste di servizi a beneficio degli utenti interni ed esterni (clienti/fornitori) del Centro di traduzione.

La piattaforma informatica client (postazioni di lavoro) del Centro di traduzione si basa sul sistema operativo Windows 10, la suite Microsoft Office 2016, il servizio di posta elettronica Lotus Notes e applicazioni aziendali sviluppate internamente.

NATURA DELLE FUNZIONI

- a) Assistenza al superiore gerarchico: assistere il responsabile della sezione Service Desk nella gestione quotidiana del servizio; proporre ogni tipo di miglioramento nei settori di competenza; coordinare e aggiornare i documenti amministrativi contribuendo a creare un ambiente di lavoro positivo e un clima di fiducia, al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità del servizio e l'efficienza del superiore gerarchico.

b) Gestione e controllo: garantire la gestione e il monitoraggio delle attività della sezione.

- Assistenza agli utenti

- Monitorare gli **incidenti occorsi agli utenti** in relazione alle apparecchiature e al software utilizzati presso il Centro (supporto di 1° livello per tutti i settori; supporto di 2° livello sul sistema operativo client e sui software di automazione standard), per contribuire a garantire un supporto di qualità agli utenti; distinguere i problemi secondari e specifici dai problemi più importanti che richiedono il passaggio di informazioni ad altri attori (personale del Service Desk addetto al sistema di supporto client o altre sezioni), al fine di contribuire alla creazione e al mantenimento di un ambiente che assicuri un'architettura informatica coerente ed efficiente.
- Rispondere alle **richieste di servizi** elencate nel catalogo del Service Desk: installazione e trasferimenti delle apparecchiature client (postazione di lavoro e periferiche), attuazione di soluzioni di installazione e di manutenzione dei software automatizzati, assistenza tecnica durante le riunioni in videoconferenza, preparazione dei dispositivi di telelavoro occasionale, ecc., al fine di contribuire alla gestione efficiente dell'ambiente informatico client del Centro.
- Monitoraggio dei guasti fisici: procedere al **monitoraggio dei guasti fisici** delle varie apparecchiature client al fine di garantire agli utenti l'utilizzazione di apparecchiature efficienti.
- Documentazione e formazione: elaborare la **documentazione tecnica**, redigere i **manuali d'uso** ed erogare **corsi di formazione** sull'ambiente informatico del Centro di traduzione, rivolti principalmente ai nuovi utenti e ai nuovi telelavoratori.

c) Altre attività di supporto: svolge varie funzioni, quali ricevere e verificare prodotti in funzione delle esigenze espresse dal Centro; proporre procedure, sviluppare e attuare quelle già individuate nel dipartimento; eseguire gli interventi necessari sulla base di procedure concordate o consolidate; assicurare la comunicazione trasversale tra le diverse sezioni; curare i rapporti con clienti, fornitori e partner esterni.

1. CRITERI DI SELEZIONE

La procedura di selezione è aperta ai candidati che, alla ... **MAY...0.6.2019**..... ...data limite fissata per il deposito delle candidature, soddisfano le condizioni riportate in appresso:

a) CRITERI DI AMMISSIBILITÀ

- Essere cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea;
- qualifiche:
 - avere un livello di istruzione superiore attestato da un diploma, oppure
 - avere un livello di istruzione secondaria attestato da un diploma che dia accesso a un'istruzione superiore e un'esperienza professionale adeguata di almeno tre anni;
- competenze linguistiche: avere una conoscenza approfondita di una delle lingue dell'Unione e una conoscenza soddisfacente di un'altra lingua ufficiale dell'Unione, nella misura necessaria all'esercizio delle funzioni corrispondenti all'impiego.

b) COMPETENZE TECNICHE ESSENZIALI

- Successivamente al conseguimento delle qualifiche e dell'esperienza professionale di cui sopra, i candidati devono aver maturato un'esperienza professionale a tempo pieno di almeno tre anni, di cui almeno due nel campo del supporto informatico agli utenti;
- ottima conoscenza delle soluzioni e degli strumenti di Microsoft (Windows 10, Office);
- ottima conoscenza delle diverse apparecchiature informatiche client (PC, thinclient, laptop, telefoni IP, stampanti per uso personale e multifunzione, ecc.); buona conoscenza della configurazione di tali apparecchiature;
- buona conoscenza di uno strumento per la gestione degli incidenti e delle richieste di servizi informatici;
- buona conoscenza degli strumenti CAT (Computer Aided Translation) — SDL Studio o altri;
- buona conoscenza di SharePoint;
- buona conoscenza degli strumenti e delle tecnologie per le videoconferenze;
- buona conoscenza degli strumenti e delle tecnologie in materia di telelavoro;
- esperienza nell'utilizzo di uno strumento di gestione delle postazioni di lavoro (Microsoft System Center Configuration Manager o altro);
- esperienza consolidata nella redazione di documentazione tecnica e di documentazione destinata agli utenti;
- ottima conoscenza del francese o dell'inglese [livello C1] e conoscenza soddisfacente del francese o dell'inglese [livello A2].

c) COMPETENZE TECNICHE AUSPICABILI

- Certificazione ITIL Foundation V3;
- conoscenza soddisfacente di una terza lingua ufficiale dell'Unione europea.

d) COMPETENZE TECNICHE NON ESSENZIALI

- Capacità relazionali: attitudine al lavoro di squadra, facilità nell'intrattenere contatti a tutti i livelli (interni ed esterni), capacità di lavorare in un ambiente multilingue;
- senso di responsabilità: discrezione, riservatezza, precisione, disponibilità, velocità e puntualità;
- capacità organizzative: capacità di gestire compiti diversi e di stabilire le priorità, metodicità e spirito d'iniziativa, versatilità;
- adattabilità: capacità di aiutare gli altri e di lavorare anche sotto pressione; capacità di apprendere e di adattarsi agli sviluppi nell'ambiente IT.

Queste competenze verranno valutate in una prova scritta e un colloquio [si vedano i punti 2 b) (i) e (ii) in appresso].

2. PROCEDURA DI SELEZIONE

a) FASE DI PRESELEZIONE

La fase di preselezione si svolgerà in due parti:

- la prima riguarderà i criteri di ammissibilità succitati [punto 1.a] e sarà intesa ad accertare se i candidati soddisfino tutti i criteri di ammissibilità obbligatori e tutti i requisiti formali stabiliti nella procedura di candidatura. I candidati che non soddisfano tali requisiti saranno esclusi;
- nella seconda parte si valuteranno l'esperienza professionale e altri elementi indicati al punto 1.b) «Competenze tecniche essenziali». A questa parte verrà attribuito un punteggio compreso tra 0 e 20 (punteggio minimo richiesto: 10).

I 15 candidati che avranno superato la fase di preselezione e ottenuto i migliori punteggi saranno invitati dal comitato di selezione a partecipare alla prova scritta e a un colloquio.

b) FASE DI SELEZIONE

La fase di selezione si svolgerà secondo la procedura descritta di seguito, che si compone di due parti:

(i) Una prova scritta (in inglese o francese), articolata come segue:

- un questionario a risposta multipla (16 domande) per valutare le conoscenze dei candidati nei settori di cui al punto 1 b).
Tempo a disposizione: 30 minuti;
- uno studio di casi per valutare le capacità redazionali, le competenze analitiche e le conoscenze dei candidati nei settori di cui al punto 1 b).
Tempo a disposizione: 1 ora e 30 minuti.

La prova scritta sarà valutata in ventesimi: saranno assegnati 8 punti per il test a scelta multipla e 12 per lo studio di casi. Il punteggio minimo richiesto per tutte le prove è di 12 punti.

Nel quadro della prova scritta i candidati potranno optare per il francese o l'inglese. NB: i candidati la cui lingua principale è il francese dovranno svolgere le prove in inglese e quelli la cui lingua principale è l'inglese dovranno scegliere il francese.

(ii) Un colloquio con il comitato di selezione, inteso a valutare la capacità dei candidati a svolgere le funzioni suindicate. Il colloquio consentirà, inoltre, di valutare in modo più approfondito le conoscenze specifiche dei candidati e le loro competenze nei settori di cui ai punti 1 b), 1 c) e 1 d).

Il colloquio si svolgerà lo stesso giorno della prova scritta o nei giorni successivi.

Durata del colloquio: circa 40 minuti.

Il colloquio sarà valutato in ventesimi (punteggio minimo richiesto: 12).

La prova scritta e il colloquio si svolgeranno a Lussemburgo.

Una volta valutati i risultati della prova scritta e del colloquio, il comitato di selezione compilerà un elenco di riserva con i candidati idonei in ordine alfabetico. I candidati idonei saranno quelli che avranno conseguito sia il punteggio minimo aggregato richiesto per la prova scritta sia il punteggio minimo richiesto per il colloquio [si vedano i punti i) e ii)]. Si fa presente che l'inserimento nell'elenco di riserva non costituisce garanzia di assunzione.

I candidati convocati alla prova scritta e al colloquio dovranno presentare, il giorno del colloquio, i documenti giustificativi pertinenti corrispondenti alle informazioni che figurano nel modulo di candidatura, ossia le copie di diplomi, certificati e altri documenti attestanti le loro qualifiche e la loro esperienza professionale, indicando chiaramente le date d'inizio e di fine, la funzione esercitata, la natura esatta delle mansioni, ecc.

Tuttavia, prima della stipulazione di un contratto, i candidati selezionati dovranno produrre gli originali e le copie autenticate di tutti i documenti pertinenti che attestano il rispetto dei criteri di ammissibilità.

L'elenco di riserva sarà valido per 12 mesi dalla data della sua creazione e potrà essere prorogato a discrezione dell'autorità abilitata a concludere i contratti d'assunzione del Centro di traduzione.

3. ASSUNZIONE

In funzione della situazione di bilancio, al candidato prescelto può essere offerto un contratto di due anni (rinnovabile), conformemente al regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea. A seconda del livello di riservatezza dei lavori svolti, il candidato selezionato può essere tenuto a richiedere un nulla osta di sicurezza.

Il candidato selezionato sarà assunto nel gruppo di funzioni III. Lo stipendio mensile di base corrispondente al grado 8 (1° scaglione) ammonta a 2 704,38 EUR. Allo stipendio di base possono aggiungersi varie indennità, come l'assegno di famiglia, l'indennità di dislocazione (16 % dello stipendio di base), ecc.

Inoltre, per poter essere ammesso, prima della nomina, il candidato deve:

- essere in regola con gli obblighi imposti dalla legge in materia di servizio militare;
- offrire le garanzie di moralità richieste per esercitare le funzioni di riferimento (pieno godimento dei diritti civili)¹;
- sottoporsi all'esame medico effettuato dai medici di fiducia del Centro di traduzione per conformarsi alle disposizioni di cui all'articolo 28, lettera e), dello statuto dei funzionari dell'Unione europea.

4. PROCEDURA DI CANDIDATURA

I candidati interessati sono tenuti a compilare il modulo di candidatura on-line entro il termine previsto.

Si consiglia vivamente ai candidati di non attendere gli ultimi giorni per iscriversi. L'esperienza dimostra che il sistema informatico può essere sovraccarico a ridosso del termine ultimo per la presentazione delle candidature. Potrebbe essere allora difficile presentare la propria candidatura per tempo.

PARI OPPORTUNITÀ

¹ I candidati sono tenuti a produrre un certificato ufficiale del casellario giudiziale che attesti l'assenza di procedimenti penali a loro carico.

Il Centro di traduzione applica una politica di pari opportunità in materia di assunzioni e accetta candidature senza distinzione in base all'età, alla razza o alle convinzioni politiche, filosofiche o religiose, al genere, all'orientamento sessuale, a eventuali disabilità, allo stato civile o alla situazione familiare.

INDIPENDENZA E DICHIARAZIONE D'INTERESSE

Prima di assumere le proprie funzioni, il candidato prescelto dovrà sottoscrivere una dichiarazione d'impegno ad agire in maniera indipendente nell'interesse pubblico e dichiarare qualsiasi interesse che potrebbe essere ritenuto pregiudizievole per la sua indipendenza.

5. INFORMAZIONI GENERALI

RIESAME - RICORSO - DENUNCE

In qualsiasi fase della procedura di selezione, i candidati che ritengono che una decisione rechi loro pregiudizio potranno rivolgersi al presidente del comitato di selezione per ottenere dei raggugli in merito a detta decisione, proporre ricorso o presentare una denuncia al Mediatore europeo (si veda l'allegato 1).

RICHIESTE DEI CANDIDATI RELATIVE ALL'ACCESSO A INFORMAZIONI CHE LI RIGUARDANO

Nel contesto di una procedura di selezione, viene riconosciuto ai candidati il diritto specifico di accedere a determinate informazioni che li riguardano direttamente e individualmente. In virtù di questo diritto possono essere fornite ai candidati che ne facciano richiesta informazioni supplementari in merito alla loro partecipazione alla procedura di selezione. Le richieste d'accesso alle informazioni dovranno essere indirizzate per iscritto al presidente del comitato di selezione entro un mese dal ricevimento della notifica dei risultati della procedura di selezione. La risposta sarà trasmessa entro un mese. Le richieste saranno evase tenendo in debita considerazione il carattere di riservatezza dei lavori del comitato di selezione previsto dallo statuto.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

In quanto responsabile dell'organizzazione della procedura di selezione, il Centro di traduzione garantisce che i dati personali dei candidati saranno trattati a norma del regolamento (UE) n. 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE. Tale garanzia si applica, in particolare, alla riservatezza e alla sicurezza di questi dati.

I candidati hanno il diritto di rivolgersi in qualsiasi momento al Garante europeo della protezione dei dati (edps@edps.europa.eu).

Si prega di consultare la specifico dichiarazione di riservatezza.

Essendo lo statuto dei funzionari dell'Unione europea applicato alle procedure di selezione, queste ultime sono soggette all'obbligo di riservatezza previsto dallo statuto medesimo. I candidati che, in una qualsiasi fase della presente procedura di selezione, ritengano che i loro interessi siano stati lesi da una particolare decisione potranno optare per una delle soluzioni illustrate di seguito.

I. RICHIESTE DI CHIARIMENTI O DI RIESAME

- Il candidato può presentare una richiesta di chiarimenti o di riesame sotto forma di lettera motivata da indirizzare

all'attenzione del presidente del comitato di selezione CDT-ACIII-2019/02

Ufficio 3076
Centro di traduzione
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Lussemburgo

entro 10 giorni di calendario dalla data d'invio della lettera che notifica la decisione. Il comitato di selezione risponderà quanto prima possibile.

II. PROCEDURE DI RICORSO

- I candidati possono inoltrare un reclamo in base all'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari dell'Unione europea, all'indirizzo seguente:

Autorità autorizzata a concludere i contratti d'assunzione (rif.: CDT-ACIII-2019/02)

Ufficio 3076

Centro di traduzione

12E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Lussemburgo

I termini imperativi per l'avvio di questi due tipi di procedura decorrono a partire dal momento in cui ai candidati viene notificato l'atto lesivo [si veda lo statuto come modificato dal regolamento (UE, Euratom) n. 1023/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 287 del 29.10.2013, pag.15) – <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=it>].

Si noti che l'autorità autorizzata a concludere i contratti d'assunzione non ha facoltà di modificare le decisioni del comitato di selezione. Secondo una giurisprudenza costante, l'ampio potere discrezionale dei comitati di selezione è sottoposto al controllo del giudice comunitario unicamente in caso di violazione manifesta delle regole che disciplinano i loro lavori.

III. DENUNCE AL MEDIATORE EUROPEO

- I candidati possono presentare una denuncia al:

Mediatore europeo

1, avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Strasburgo Cedex

conformemente all'articolo 228, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea e alle condizioni previste dalla decisione 94/262/CECA, CE, Euratom del Parlamento europeo, del 9 marzo 1994, sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del mediatore (GU L 113, del 4.5.1994, pag. 15).

Si noti che le denunce presentate al Mediatore non comportano la sospensione dei termini di cui agli articoli 90, paragrafo 2, e 91 dello statuto relativi alla presentazione di reclami o di ricorsi alla Corte di giustizia dell'Unione europea ai sensi dell'articolo 270 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Si rammenta inoltre che, in base all'articolo 2, paragrafo 4, della decisione 94/262/CECA, CE, Euratom del Parlamento europeo, del 9 marzo 1994, sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del mediatore, ogni denuncia presentata al Mediatore deve essere preceduta dai passi amministrativi appropriati presso le istituzioni o gli organi interessati.