



Luxembourg, den 6. maj 2022

REF.: CDT-ACIII-2022-01
Assistent til servicedesken

LØNKLASSE: AG III

AFDELING: IT-afdelingen

TJENESTESTED: Luxembourg

Oversættelsescentret for Den Europæiske Unions Organer (herefter "Oversættelsescentret") blev oprettet i 1994 for at yde oversættelsestjenester til Den Europæiske Unions organer. Centret ligger i Luxembourg. Siden centrets oprettelse er arbejdsindsatsen steget markant, og centret 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 Microsoft Windows, Microsoft Office 2019 og 365 (Outlook og Teams) og internt udviklede applikationer.

ARBEJDSOPGAVER

- a) Bistand til den umiddelbart overordnede: bistå lederen af servicedesksektionen i den daglige drift, opdatere administrative og tekniske dokumenter og bidrage til et godt arbejdsklima baseret på gensidig tillid med henblik på løbende at forbedre kvaliteten af sektionens arbejde.

b) Administrering og opfølgning:

- 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 servicedesksystemet eller andre sektioner) med henblik på at bidrage til at skabe og opretholde et sammenhængende og højtydende IT-miljø.
 - Imødekomme **anmodninger om tjenester**, der er opført i servicedeskens katalog: installere og flytte klientudstyr (arbejdsstation og perifert udstyr), anvende automatiske løsninger til installation og vedligeholdelse af software, yde teknisk bistand i forbindelse med videokonferencer, udvælgelsesprøver tilrettelagt af HR-sektionen og møder i bestyrelsen online, klargøre udstyr til telearbejde osv. med henblik på at bidrage til en effektiv forvaltning af Oversættelsescentrets IT-klientmiljø.
 - Opfølgning på hardwarenedbrud: **følge op på hardwarenedbrud** på forskelligt klientudstyr 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.
- c) Andre støtteaktiviteter: modtage og kontrollere leverancer af udstyr, anvende eksisterende procedurer og deltage i udviklingen heraf, sikre tværgående kommunikation mellem de forskellige sektioner som en del af støtten, samarbejde med eksterne kunder, leverandører og partnere.

A. UDVÆLGELSESKRITERIER

Udvælgelsesproceduren er åben for ansøgere, som den 04.06.2022, der er sidste frist for indsendelse af ansøgninger, opfylder følgende betingelser:

(1) ADGANGSKRITERIER

- Statsborgerskab i en af Den Europæiske Unions medlemsstater
- Kvalifikationer:
 - i) bevis for afsluttet videregående uddannelse, eller
 - ii) bevis for uddannelse på gymnasialt niveau, der giver adgang til videregående uddannelse, og mindst tre års relevant erhvervs erfaring.
- Sprogkundskaber: indgående kendskab til et af EU's officielle sprog (på mindst niveau C1) og tilfredsstillende kendskab til et andet af disse sprog i det omfang, det er nødvendigt i forbindelse med de arbejdsopgaver, der skal udføres (på mindst niveau B2)¹.

¹ Disse niveauer er defineret i henhold til den fælles europæiske referenceramme for sprog (CECRL).

(2) NØDVENDIGE TEKNISKE KOMPETENCER

- Fuldført relevante studier på IT-området dokumenteret med et eksamensbevis
- Mindst to års dokumenteret erfaring inden for IT-støtte til brugere
- God beherskelse af Microsoft-løsninger og -værktøjer (Windows, Office 2019 og 365)
- Godt kendskab til forskelligt IT-klientudstyr (PC'er, laptops, IP-telefoner, personlige og multifunktionelle printere osv.)
- Godt kendskab til et værktøj til styring af hændelser og anmodninger om tjenester
- Godt kendskab til værktøjer og teknologier til videokonferencer
- Godt kendskab til værktøjer og teknologier i tilknytning til telearbejde
- Stor erfaring med udarbejdelse af teknisk dokumentation og dokumentation henvendt til brugere
- Kendskab til engelsk på mindst niveau B2.

(3) ØNSKELIGE TEKNISKE KOMPETENCER

- Godt kendskab til CAT-værktøjer (Computer Aided Translation) – SDL Studio eller andre
- Godt kendskab til SharePoint
- Erfaring med brug af et værktøj til styring af arbejdsstationer (Microsoft System Center Configuration Manager eller andet)
- ITIL Foundation v3-certificering
- Kendskab til fransk.

(4) NØDVENDIGE IKKETEKNISKE KOMPETENCER

- Sociale kompetencer: evne til at indgå i et team, kontaktevner og 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 samt alsidighed
- Tilpasningsevne: evne til at yde support og arbejde under pres, evne til at indlære og tilpasse sig udviklingen i IT-miljøet.

Disse færdigheder evalueres ved en skriftlig prøve og en samtale (se punkt B, afsnit 2, nr. i) og ii), nedenfor).

B. UDVÆLGELSESPROCEDURE

(1) FORHÅNDSUDVÆLGELSE

Forhåndsudvælgelsen er opdelt i to dele:

- I den første del vurderes det, på baggrund af de ovennævnte adgangskriterier (se punkt A, afsnit 1), om ansøgerne opfylder alle de obligatoriske udvælgelseskriterier og formelle krav, der er gældende for ansøgningsproceduren. Ansøgere, som ikke opfylder disse kriterier og krav, vil blive udelukket.

- I anden fase tages der højde for erhvervserfaring og nødvendige tekniske kompetencer (punkt A, afsnit 2). Sidst i denne del tildeles et pointtal mellem 0 og 20 (mindstekrav: 12).

Udvælgelseskomitéen indbyder de 15 ansøgere, der har bestået forhåndsudvælgelsesfasen med de bedste resultater, til udvælgelsesfasen.

(2) UDVÆLGELSE

Udvælgelsen er opdelt i to dele:

- (i) En skriftlig prøve (på engelsk) bestående af:
 - En multiple-choice prøve med henblik på at vurdere ansøgernes viden på de områder, der er beskrevet i punkt A, afsnit 2 og 3.
Varighed: 30 minutter
 - Et casestudie med henblik på at vurdere ansøgernes skriftlige kompetencer, analytiske kompetencer og generelle kompetencer på de områder, der er beskrevet i punkt A, afsnit 2 og 3.
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. Der kræves mindst 12 point for at bestå den skriftlige prøve.

Bemærk venligst, at ansøgere med engelsk som hovedsprog skal bestå den skriftlige prøve på deres andet sprog.

- (ii) En samtale, hvor udvælgelseskomitéen vil vurdere ansøgernes evne til at udføre de opgaver, der er beskrevet øverst i dokumentet. Under samtalen testes endvidere ansøgernes specialviden og deres færdigheder på de områder, der er nævnt i punkt A, afsnit 2, 3 og 4. Bemærk venligst, at kun ansøgere, der har opnået det krævede antal point til at bestå den skriftlige prøve, vil blive indkaldt til en samtale. Det meste af samtalen vil foregå på engelsk. Kendskabet til de andre sprog, som ansøgere har angivet, kan også blive testet. Samtalen varer ca. 40 minutter og bedømmes på en skala fra 0 til 20 (mindstekrav: 12).

Den skriftlige prøve og samtalen finder sted i Luxembourg eller online.

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 opmærksomme på, at optagelse på reservelisten ikke udgør nogen garanti for ansættelse.

Ansøgere, der indkaldes til skriftlig prøve og samtale, skal på dagen for samtalen fremlægge de relevante bilag for oplysningerne i ansøgningen, dvs. kopier af eksamensbeviser, certifikater og andre dokumenter, der dokumenterer deres kvalifikationer og erhvervserfaring, med tydelig angivelse af start- og slutdato, stilling, arbejdsopgavernes nøjagtige art osv. Hvis prøverne afholdes online, kan ansøgere sende en kopi af de ovennævnte bilag pr. e-mail til E-Selection@cdt.europa.eu. Inden oprettelsen af reservelisten gennemgår udvælgelseskomitéen bilagene fra de ansøgere, der har bestået samtalen og de skriftlige prøver.

Inden der underskrives en kontrakt, skal de udvalgte ansøgere forelægge originaler og attesterede kopier af alle relevante dokumenter for at dokumentere, at adgangskriterierne er opfyldt. Reservelisten vil være gyldig indtil den 31. december 2022 og kan efter Oversættelsescentrets ansættelsesmyndigheds skøn forlænges.

C. ANSÆTTELSE AF PERSONALE:

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 forlænges². Afhængigt af fortrolighedsniveauet for de opgaver, der skal udføres, kan den udvalgte ansøger blive anmodet om at gennemgå en sikkerhedsundersøgelse.

Den udvalgte ansøger ansættes i ansættelsesgruppe III. Den månedlige grundløn for lønklasse 8 (trin 1) er på 2 830,56 EUR. Ud over grundlønnen kan personalet have ret til forskellige godtgørelser, f.eks. husstandstillæg, udlandstillæg (16 % af grundlønnen) osv.

For at kunne komme i betragtning og inden udnævnelsen skal den udvalgte ansøger desuden:

- have aftjent sin værnepligt i henhold til gældende lov
- opfylde vandelskravene for de pågældende opgaver (være i besiddelse af alle sine borgerlige rettigheder)³
- gennemgå en lægeundersøgelse hos Oversættelsescentrets lægetjeneste med henblik på opfyldelse af kravene i artikel 82, stk. 3, i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union.

D. ANSØGNINGSPROCEDURE

Interesserede ansøgere skal udfylde deres ansøgning online i Systat (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) inden fristens udløb.

Ansøgerne skal i deres ansøgning angive deres hovedsprog og deres andet sprog. Disse oplysninger vil blive taget i betragtning ved valget af sprog til den skriftlige prøve.

Vi opfordrer på det kraftigste ansøgerne til ikke at vente til sidste øjeblik med at indgive deres ansøgning. Erfaringen viser, at systemet kan blive overbelastet i tiden op til fristens udløb, hvorved der kan opstå problemer med at overholde ansøgningsfristen.

² I behørigt begrundede tilfælde kan ansættelsesmyndigheden beslutte at indgå tidsbegrænsede kontrakter. Sådanne kontrakter kan navnlig begrundes i forbindelse med projekter af begrænset varighed, hvor centret har brug for at indhente aktuel viden på et bestemt område, eller for at afløse fraværende personale.

³ Ansøgerne skal forevise 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

Den ansatte skal afgive en hensigtserklæring om at ville handle uafhængigt og i offentlighedens interesse og redegøre for eventuelle interesser, som ville kunne drage vedkommendes uafhængighed i tvivl.

E. GENERELLE OPLYSNINGER

GENBEHANDLING – ANKEMULIGHEDER – KLAGER

Ansøgere, som mener, at der er truffet en forkert afgørelse, kan på et hvilket som helst tidspunkt under udvælgelsesproceduren henvende sig til formanden for udvælgelseskomitéen med henblik på at få præciseret årsagen til afgørelsen, benytte sig af et retsmiddel eller indgive en klage til Den Europæiske Ombudsmand (jf. bilag 1).

ANSØGERNES ADGANG TIL DERES OPLYSNINGER

Ansøgere har i forbindelse med udvælgelsesprocedurer en særlig ret til på de nedenfor beskrevne betingelser at anmode om adgang til visse oplysninger, som berører dem umiddelbart og personligt. I kraft af denne ret kan yderligere oplysninger efter anmodning sendes til en ansøger, hvis de vedrører dennes deltagelse i udvælgelsesproceduren. Anmodninger om yderligere oplysninger skal rettes skriftligt til formanden for udvælgelseskomitéen. Svar herpå vil blive sendt inden for én måned efter modtagelse af anmodningen. Anmodningerne behandles i overensstemmelse med de fortrolighedskrav, der ifølge tjenestemandsvedtægten er gældende for aktiviteter udført af udvælgelseskomitéer.

BESKYTTELSE AF PERSONOPLYSNINGER

Som ansvarlig for udvælgelsesproceduren sørger Oversættelsescentret for, at ansøgernes personoplysninger behandles i fuld overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i fællesskabsinstitutionerne og -organerne og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002 (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 39). Dette gælder navnlig fortroligheden og sikkerheden af sådanne oplysninger.

Ansøgere har til enhver tid ret til at rette henvendelse til Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (edps@edps.europa.eu).

Se den [specifikke databeskyttelseserklæring](#).

BILAG 1 ANMODNINGER OM GENBEHANDLING – RETSMIDLER – KLAGER TIL DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

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

- Begrundede anmodninger om præciseringer eller genbehandling kan sendes til følgende adresse:

The Chair of the Selection Committee CDT-ACIII-2022/01

Translation Centre for the Bodies of the European Union

Bâtiment Technopolis Gasperich

Office 3077

12 E, 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. RETSMIDLER

- Klager i henhold til artikel 90, stk. 2, i vedtægten for tjenestemænd i Den Europæiske Union kan sendes til følgende adresse:

The Authority Empowered to Conclude Contracts of Employment (Ref.: CDT-ACIII-2022/01)

Translation Centre for the Bodies of the European Union

Bâtiment Technopolis Gasperich

Office 3077

12 E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Luxembourg

Fristen for indbringelse af sådanne procedurer (jf. tjenestemandsvedtægten som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU, Euratom) nr. 1023/2013 (EUT L 287 af 29.10.2013, s. 15) – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>) løber fra tidspunktet for meddelelsen af den afgørelse, der klages over.

Bemærk, at ansættelsesmyndigheden ikke har beføjelse til at ændre en udvælgelseskomité's afgørelser. Ifølge Domstolens faste retspraksis kan udvælgelseskomitéers vide skønsmålinger kun efterprøves af Domstolen, hvis der foreligger en åbenbar tilsidesættelse af reglerne for udvælgelsesprocedurer.

III. KLAGER TIL DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

- Som alle andre EU-borgere kan ansøgere klage til Den Europæiske Ombudsmand på adressen:

European Ombudsman

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403

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 forordning (EU, Euratom) 2021/1163 af 24. juni 2021 om Ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af dennes hverv (Den Europæiske Ombudsmands statut) og om ophævelse af afgørelse 94/262/EKSF, EF, Euratom (EUT L 253 af 16.7.2021, s. 1-10).

Bemærk, at klager indgivet til Ombudsmanden ikke har opsættende virkning på den periode, der er fastsat i tjenestemandsvedtægten artikel 90, stk. 2, og artikel 91, for indgivelse af klager til Den Europæiske Unions Domstol i henhold til artikel 270 i traktaten om Den Europæiske Unions

funktionsmåde. Bemærk endvidere, at der i henhold til artikel 2, stk. 3, i Europa-Parlamentets forordning (EU, Euratom) 2021/1163 af 24. juni 2021 om Ombudsmandens statut og de almindelige betingelser for udøvelsen af dennes hverv (Den Europæiske Ombudsmands statut) og om ophævelse af afgørelse 94/262/EKSF, EF, Euratom, inden der indgives klage til Ombudsmanden, skal rettes de fornødne administrative henvendelser til de organer, som klagen vedrører.