



Luxemburg, den 6 maj 2022

REF.: **CDT-ACIII-2022-01**
Stödmedarbetare till enheten för användarstöd

LÖNEGRAD: **Tjänstegrupp III**

AVDELNING: **It-avdelningen**

ANSTÄLLNINGSORT: **Luxemburg**

Översättningscentrum för Europeiska unionens organ (nedan kallat översättningscentrumet) inrättades 1994 för att tillhandahålla översättningstjänster till Europeiska unionens organ. Det har sitt säte i Luxemburg. Sedan centrumet inrättades har arbetsbördan ökat markant och för närvarande har centrumet cirka 200 anställda.

För att tillfredsställa it-avdelningens behov vid enheten för användarstöd anordnar översättningscentrumet ett urvalsförfarande för att upprätta en reservlista för rekrytering av kontraktsanställda som stödmedarbetare vid enheten för användarstöd.

Uppdraget består i att tillsammans med de andra medarbetarna vid it-avdelningen se till att översättningscentrumets it-support och tillhandahållande av tjänster för interna och externa användare (kunder/leverantörer) fungerar.

Översättningscentrumets it-plattform för kunder (arbetsstationer) baseras på operativsystemet Microsoft Windows, Microsoft Office 2019 och 365 (Outlook och Teams) samt internutvecklade programvaror.

TYP AV UPPGIFTER

- a) Stöd till den överordnade: bistå enhetschefen för enheten för användarstöd i det dagliga arbetet, uppdatera administrativa och tekniska dokument och bidra till en god arbetsmiljö och ett gott klimat av förtroende för att främja en fortsatt förbättring av kvaliteten på enhetens verksamhet.

b) Lednings- och uppföljningsarbete:

- Stöd till användare:
 - Följa upp **användarincidenter** i samband med problem med utrustning och programvara som används av centrumet (stödnivå 1 för alla områden, stödnivå 2 för kundens operativsystem och standardprogramvaror) för att bidra till att tillhandahålla ett användarstöd av god kvalitet, upptäcka mindre och enskilda större problem som kräver att andra aktörer underrättas (personal från enheten för användarstöd eller andra enheter) för att bidra till att inrätta och upprätthålla en arbetsmiljö som garanterar en konsekvent och effektiv it-miljö.
 - Hantera **begäran om service** som ingår i arbetsuppgifterna vid enheten för användarstöd. Inrätta och förflytta kundutrustning (arbetsstationer och kringutrustning), använda lösningsinstallationer och underhålla automatiserade programvaror, ge tekniskt användarstöd vid videokonferenser, urvalsprocesser som genomförs online av personalenheten och styrelsen, förbereda utrustning för distansarbete osv. för att bidra till en effektiv administration av centrumets it-miljö för kunderna.
 - Uppföljning av fel på utrustning: genomföra **uppföljning av fel på utrustning** på kundernas installationer för att garantera en effektiv användning av utrustningen hos kunderna.
 - Dokumentation och utbildning: utarbeta **teknisk dokumentation**, redigera **handböcker** ge undervisning vid **utbildningar** i hur översättningscentrumets it-miljö fungerar och som huvudsakligen riktar sig till nya användare.
- c) Övrig stödverksamhet: ta emot och verifiera utrustningsleveranser, tillämpa befintliga förfaranden och bidra till utvecklingen av dem, säkerställa kommunikation mellan de olika sektionerna som en del av stödet, samarbeta med externa kunder, leverantörer och partner.

A. URVALSKRITERIER

Urvalsförfarandet står öppet för alla sökande som senast på den sista ansökningsdagen, den 04.06.2022, uppfyller följande kriterier:

(1) BEHÖRIGHETSKRITERIER

- Sökande ska vara medborgare i en av EU:s medlemsstater.
- Kvalifikationer:
 - i) eftergymnasial utbildning, styrkt med examensbevis, eller
 - ii) gymnasieutbildning, styrkt med examensbevis, som ger tillträde till eftergymnasial utbildning samt intyg om relevant arbetslivserfarenhet på minst tre år.

- Språkkunskaper: fördjupade kunskaper i ett av unionens officiella språk (minst nivå C1) och tillräckliga kunskaper i ett annat av unionens officiella språk för att kunna utföra arbetsuppgifterna som efterfrågas (minst nivå B2)¹.

(2) NÖDVÄNDIG TEKNISK KOMPETENS

- Slutförda relevanta studier inom it, styrkt genom examensbevis.
- Dokumenterad erfarenhet av it-stöd för användare på minst 2 år.
- Goda färdigheter i att använda Microsoft Office-verktyg (Windows, Office 2019 och 365).
- Goda kunskaper om kundernas it-utrustning (persondatorer, bärbara datorer, IP-telefoner, skrivare och multifunktionsskrivare osv.).
- Goda kunskaper i ett verktyg för hantering av incidenter och servicebegäran.
- Goda kunskaper om verktyg och tekniker för videokonferenser.
- Goda kunskaper om verktyg och tekniker för distansarbete.
- Mycket goda erfarenheter inom utarbetande av teknisk dokumentation för användare.
- Kunskaper i engelska på minst nivå B2.

(3) ÖNSKVÄRD TEKNISK KOMPETENS

- Goda kunskaper om CAT-verktyg (Computer Aided Translation, datorstödd översättning) – SDL Studio eller andra.
- Goda kunskaper om SharePoint.
- Erfarenhet av att använda hanteringsverktyg för arbetsstationer (Microsoft System Center Configuration Manager eller andra).
- Certifiering i ITIL Foundation V3.
- Kunskaper i franska.

(4) NÖDVÄNDIG ICKE-TEKNISK KOMPETENS:

- Social kompetens: god förmåga att arbeta i grupp, förmåga att skapa kontakt, förmåga att arbeta i en flerspråkig miljö.
- Ansvarskänsla: ha gott omdöme, respektera sekretess, vara noggrann, tillgänglig, effektiv och punktlig.
- Organisatorisk förmåga: kunna hantera olika uppgifter och göra prioriteringar, vara metodisk, initiativrik och mångsidig.
- Anpassningsförmåga: kunna hjälpa till och arbeta under press, ha förmåga att lära och anpassa sig till it-utvecklingen.

Dessa färdigheter kommer att utvärderas vid ett skriftligt prov och en intervju (se punkt B.2 i och B.2 ii nedan).

¹ Dessa nivåer fastställs i enlighet med den gemensamma europeiska referensramen för språk (GERS).

B. URVALSFÖRFARANDE

(1) FÖRHANDSURVAL

Förhandsurvalet sker i två delar:

- Den första delen baseras på ovannämnda behörighetskriterier i (se punkt A.1) och syftar till att avgöra om den sökande uppfyller alla obligatoriska behörighetskriterier och alla formella krav som fastställts för ansökningsförfarandet. Sökande som inte uppfyller dessa kriterier och krav kommer att uteslutas.
- Den andra delen baseras på yrkeserfarenhet och grundläggande teknisk kompetens (punkt A.2). Denna del kommer att bedömas på en skala från 0 till 20 (krav för godkänt: 12).

Urvalskommittén kommer att bjuda in de 15 sökande som har klarat förhandsurvalet och uppnått de bästa resultaten.

(2) URVAL

Urvalet sker i två delar:

- (i) Ett skriftligt prov (på engelska) som består av följande:
 - Flervalsfrågor för att bedöma de sökandes kunskaper på de områden som nämnts under punkterna A.2 och A.3.
Tid: 30 minuter
 - En fallstudie för att bedöma de sökandes skriftliga och analytiska förmåga samt deras kunskaper på de områden som nämns i punkterna A.2 och A.3.
Tid: 1 timme och 30 minuter

Det skriftliga provet ger högst 20 poäng varav 8 poäng för flervalsprovet inom området och 12 poäng för fallstudien. Kravet för godkänt på det skriftliga provet är 12 poäng.

Observera att sökande vars huvudspråk är engelska måste klara det skriftliga provet på sitt andraspråk.

- (ii) En intervju med uttagningskommittén för att bedöma de sökandes förmåga att utföra arbetsuppgifterna som beskrivs i början av dokumentet. Intervjun fokuserar även på de sökandes specialistkunskaper och deras kompetenser inom områdena som nämns i punkterna A.2, A.3 och A.4.

Observera att endast sökande som har uppnått godkänt resultat på det skriftliga provet kommer att kallas till intervju.

Den största delen av intervjun kommer att hållas på engelska. Kunskaper i övriga språk som angetts av de sökande kan också komma att testas.

Intervjun kommer att pågå i cirka 40 minuter och bedömas på en 20-poängsskala (krav för godkänt: 12).

Det skriftliga provet och intervjun kommer att hållas i Luxemburg eller på distans.

När det skriftliga provet och intervjun har poängbedömts kommer uttagningskommittén att upprätta en reservlista med godkända sökande i alfabetisk ordning. Godkända sökande är sökande som har fått den sammanlagda poäng som krävs för att bli godkänd på det skriftliga provet och på intervjun [se punkterna i och ii]. Observera att upptagande på reservlistan inte är någon garanti för anställning.

De sökande som kallas till det skriftliga provet och intervjun måste på dagen för intervjun lämna in alla relevanta styrkande handlingar som motsvarar de uppgifter som angetts i ansökningsformuläret, dvs. kopior av examensbevis, intyg eller andra handlingar som styrker deras kvalifikationer och yrkeserfarenhet och tydligt visar första och sista datum, befattning och vilka arbetsuppgifter som utfördes osv. Om proven genomförs på distans kan de sökande skicka en kopia av de styrkande handlingarna som begärs ovan via e-post till E-Selection@cdt.europa.eu Innan reservlistan upprättas kommer uttagningskommittén att granska de styrkande handlingarna för de sökande som klarat intervjun och de skriftliga proven.

Innan anställningsavtal undertecknas ska godkända sökande dessutom tillhandahålla original och bestyrkta kopior av samtliga handlingar som styrker att de uppfyller behörighetskriterierna Reservlistan kommer att gälla till och med den 31 december 2022 och denna period kan komma att förlängas efter beslut av den myndighet vid översättningscentrumet som har behörighet att sluta anställningsavtal.

C. PERSONALREKRYTERING:

Beroende på budgetsituationen kan de utvalda sökande komma att erbjudas ett tvåårigt avtal (kan förlängas) i enlighet med anställningsvillkoren för övriga anställda vid unionen². Beroende på sekretessnivån för arbetet som ska utföras kan den som får tjänsten behöva ansöka om säkerhetsprövning.

Den som får tjänsten kommer att anställas i tjänstegrupp III. Den månatliga grundlönen motsvarande lönegrad 8 (löneklass 1) är 2 830,56 euro. Utöver grundlönen kan anställda ha rätt till olika tillägg, exempelvis hushållstillägg, utlandstillägg (16 procent av grundlönen) m.m.

För att vara behörig ska den som får tjänsten dessutom före sin utnämning

- ha fullgjort alla skyldigheter enligt gällande värnpliktslagstiftning,
- uppfylla de skötsamhetskrav som ställs för tjänsteutövningen (åtnjuta alla medborgerliga rättigheter)³,
- genomgå en läkarundersökning som anordnas av översättningscentrumet för att uppfylla kraven i artikel 82.3 i anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen.

D. ANSÖKNINGSFÖRFARANDE

Intresserade sökande måste fylla i sin ansökan online på Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) senast sista ansökningsdag.

De sökande måste ange sitt huvudspråk och sitt andraspråk i sin ansökan. Dessa uppgifter kommer att beaktas vid fastställandet av språk för det skriftliga provet.

Vi råder dig att inte vänta med att ansöka till de allra sista dagarna. Erfarenheten har visat att systemet kan bli överbelastat när sista ansökningsdatum närmar sig. Detta kan göra det svårt att få in ansökan i tid.

² I vederbörligen motiverade fall får anställningsmyndigheten besluta att ingå avtal med en begränsad tidsperiod. Sådana kontrakt ska vara motiverade, särskilt för projekt med begränsad varaktighet, där centrumet behöver skaffa sig aktuella kunskaper inom ett visst område eller ersätta personal vid frånvaro.

³ Sökande måste lämna ett officiellt intyg som bekräftar att de inte finns med i straffregistret.

LIKA MÖJLIGHETER

Översättningscentrumet tillämpar lika möjligheter och godtar ansökningar utan åtskillnad på grund av ålder, etniskt ursprung, politisk, filosofisk eller religiös övertygelse, kön eller sexuell läggning och oavsett funktionsnedsättning, civilstånd eller familjesituation.

OBEROENDE OCH INTRESSEFÖRKLARING

Tjänsteinnehavaren kommer att ombes avge en förklaring om oberoende i tjänsteutövningen i det allmännas intresse och en förklaring om att det inte föreligger någon intressekonflikt som skulle kunna anses menligt inverka på hans eller hennes oberoende.

E. ALLMÄNT

OMPRÖVNING – ÖVERKLAGANDE – KLAGOMÅL

Sökande som anser att de har anledning till klagomål rörande ett visst beslut kan när som helst under urvalsförfarandet begära närmare information om detta beslut av uttagningskommitténs ordförande, inleda ett överklagandeförfarande eller lämna klagomål till Europeiska ombudsmannen (se bilaga 1).

FÖRFRÅGNINGAR FRÅN SÖKANDE OM ATT FÅ TILLGÅNG TILL UPPGIFTER SOM RÖR DEM

Sökande som deltar i ett urvalsförfarande har särskild rätt att få tillgång till vissa uppgifter som rör dem direkt och enskilt. Sökande kan således på begäran få tillgång till ytterligare uppgifter som rör deras deltagande i urvalsförfarandet. De sökande ska skicka en sådan begäran skriftligen till uttagningskommitténs ordförande. Svaret kommer att skickas inom en månad från mottagandet av begäran. Förfrågningarna kommer att behandlas med hänsyn till den sekretess som uttagningskommitténs arbete omfattas av enligt tjänsteföreskrifterna.

SKYDD AV PERSONUPPGIFTER

Översättningscentrumet (som ansvarar för att anordna urvalsförfarandet) kommer att se till att personuppgifter om de sökande behandlas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG (EUT L 295, 21.11.2018, s. 39). Detta gäller särskilt sekretessen och säkerheten vid behandlingen av sådana uppgifter.

De sökande kan när som helst vända sig till Europeiska datatillsynsmannen (edps@edps.europa.eu).

Se det [särskilda meddelandet om skydd av personuppgifter](#).

BILAGA 1 BEGÄRAN OM OMPRÖVNING – ÖVERKLAGANDEFÖRFARANDEN – KLAGOMÅL TILL EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

Observera att alla förfaranden är sekretessbelagda eftersom urvalsförfarandena omfattas av tjänsteföreskrifterna. Om den sökande i något skede av urvalsförfarandet anser sig ha blivit felaktigt behandlad på grund av ett särskilt beslut kan han eller hon vidta följande åtgärder:

I. BEGÄRAN OM MER INFORMATION ELLER OMPRÖVNING

- Skicka en motiverad skrivelse med begäran om mer information eller omprövning till följande adress:

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

Translation Centre
Technopolis Gasperich Building
Office 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburg

Skrivelsen ska skickas inom tio dagar från datumet då brevet med information om beslutet avsändes. Uttagningskommittén kommer att svara så snart som möjligt.

II. ÖVERKLAGANDEFÖRFARANDEN

- Överklaganden ska lämnas in enligt artikel 90.2 i tjänsteföreskrifterna för tjänstemännen vid Europeiska unionen till följande adress:

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

Translation Centre
Technopolis Gasperich Building
Office 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburg

Tidsfristerna för att inleda dessa båda typer av förfarande (se tjänsteföreskrifterna, ändrade genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU, Euratom) nr 1023/2013 (EUT L 287, 29.10.2013, s. 15 5) – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>) börjar gälla från den tidpunkt då de sökande delges det beslut som de anser går dem emot.

Observera att den myndighet som har befogenhet att sluta anställningsavtal inte har befogenhet att ändra uttagningskommitténs beslut. Domstolen har konsekvent framhållit att den inte kommer att ompröva det stora bedömningsutrymme som uttagningskommittéerna förfogar över, såvida det inte skett någon uppenbar överträdelse av de regler som styr kommittéernas urvalsförfarande.

III. KLAGOMÅL TILL EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

- Som alla EU-medborgare kan sökande lämna in klagomål till Europeiska ombudsmannen

European ombudsman

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

enligt artikel 228.1 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och i enlighet med villkoren i Europaparlamentets förordning (EU, Euratom) 2021/1163 av den 24 juni 2021 om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning (Europeiska ombudsmannens stadga) och om upphävande av beslut 94/262/EKSG, EG, Euratom (EUT L 253, 16.7.2021, s. 1–10).

Observera att klagomål till ombudsmannen inte har någon suspensiv verkan på den tidsperiod som anges i artiklarna 90.2 och 91 i tjänsteföreskrifterna för klagomål eller överklaganden till Europeiska unionens domstol i enlighet med artikel 270 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt. Det erinras också om att enligt artikel 2.3 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU, Euratom)

2021/1163 av den 24 juni 2021 om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning (Europeiska ombudsmannens stadga) och om upphävande av beslut 94/262/EKSG, EG, Euratom ska klagomål som lämnas in till ombudsmannen ha föregåtts av lämpliga administrativa kontakter med de berörda organen.