



Luxemburg den 08.03.2023

REF.: CDT-AST4–2023–01
Stödmedarbetare till enheten för användarstöd

LÖNEGRAD: AST4

AVDELNING: It-avdelningen

ANSTÄLLNINGSSORT: Luxemburg

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

För att tillgodose behoven hos enheten för användarstöd inom it-avdelningen anordnar översättningscentrumet ett urvalsförfarande för att upprätta en reservlista för rekrytering av stödmedarbetare till enheten för användarstöd som tillfälligt anställda enligt artikel 2 f i anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen¹.

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

TYP AV UPPGIFTER

Utvald sökande kommer att arbeta under direkt överinseende av chefen för enheten för användarstöd och kommer att ansvara för följande arbetsuppgifter:

- a) **Stöd till den överordnade:** bistå enhetschefen för enheten för användarstöd (Service Desk) 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.

¹ Samma reservlista kan användas för rekrytering av tillfälligt anställda enligt artikel 2 b och av kontraktsanställda enligt artikel 3 a i anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen. Intern personal med tillfälliga anställningskontrakt enligt artikel 2 f i anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen (tjänstegrupp AST) får använda denna publikation i egenskap av intern utlysning.

b) Leda och följa upp arbetet:

- Stöd till användare:
 - Hantera **användarincidenter** kopplade till den utrustning och programvara som används vid översättningscentrumet (stöd på första nivån för alla områden, stöd på andra nivån för it-systemet för kunder och standardkontorsprogrammen) för att bidra till att säkerställa högkvalitativt användarstöd, identifiera mindre problem och i exceptionella fall även större problem.
 - Hantera de **servicebegäranden** som registreras inom enheten för användarstöd.
- Deltaga i de åtgärder och projekt som genomförs inom ramen för systemet för användarstöd och Windows Management Group, särskilt förvaltningen av
 - Active Directory,
 - användarrättigheter och användarbehörigheter,
 - plattformen Microsoft System Center,
 - tjänsterna inom Office 365,
 - säkerheten i Microsoft-miljöer.
- Dokumentation och utbildning: utarbeta **teknisk dokumentation** och **användarhandböcker** samt tillhandahålla undervisning inom ramen för **utbildningar** om översättningscentrumets it-miljö.

A. Urvalskriterier:

Urvalsförfarandet står öppet för alla sökande som senast på den sista ansökningsdagen, den 05.04.2023, uppfyller följande kriterier:

(1) BEHÖRIGHETSKRITERIER

- Sökande ska vara medborgare i en av EU:s medlemsstater.

Kvalifikationer och yrkeserfarenhet:

- Eftergymnasial utbildning motsvarande **minst två års studier**, styrkt med examensbevis, följt av **minst sex års yrkeserfarenhet** inom IKT, varav **minst tre år** inom ett område med koppling till de arbetsuppgifter som beskrivs i detta urvalsförfarande

eller

- gymnasieutbildning styrkt med examensbevis som ger behörighet till eftergymnasial utbildning, följt av **minst nio års yrkeserfarenhet** inom IKT, varav **minst tre år** inom ett område med koppling till de arbetsuppgifter som beskrivs i detta förfarande.

- **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 (minst nivå B2)².

² Dessa nivåer fastställs i enlighet med den gemensamma europeiska referensramen för språk.

(2) TEKNISKA FÄRDIGHETER:

- Praktiska kunskaper om Microsoft System Center-produkter.
- Goda kunskaper om Active Directory.
- Goda kunskaper på områdena datasäkerhet och cybersäkerhet.
- Goda kunskaper om LAN/WAN-teknik.
- Styrkt erfarenhet på minst 3 år av it-stöd till användare av Microsofts plattform (Windows, Office 2019/2021 och Office 365).
- Stor förtrogenhet med minst ett verktyg för hantering av it-incidenter och it-servicebegäranden.
- ITIL-certifiering.
- Stor erfarenhet av att utarbeta teknisk dokumentation och dokumentation för användare.
- Kunskaper i engelska (nivå B2).

(3) ÖNSKVÄRD TEKNISK KOMPETENS

- Förtrogenhet med Microsoft SharePoint.
- Gedigen erfarenhet av att arbeta med Microsoft System Center Service Manager.
- Gedigen erfarenhet av att arbeta med PowerShell och VBScript.
- Erfarenhet av att använda hanteringsverktyg för arbetsstationer (Microsoft System Center Configuration Manager eller andra).
- Kunskaper i franska (minst nivå A2).

(4) ICKE-TEKNISK KOMPETENS

- Social kompetens: god förmåga att arbeta i grupp, att skapa kontakt och 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 lätt för att lära sig nya saker och förmåga att anpassa sig till utvecklingen inom it-området.

B. Urvalsförfarande

(1) FÖRHANDSURVAL

Förhandsurvalet sker i två delar:

- Den första delen baseras på ovannämnda behörighetskriterier (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 är inriktad på yrkeserfarenhet och teknisk kompetens (punkt A.2). Denna del kommer att bedömas på en skala från 0 till 20 (poäng som krävs 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 etapper:

(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.

De sökande som kallas till proven kommer att få all relevant information i god tid.

När det skriftliga provet och intervjun har poängbedömts kommer urvalskommittén att upprätta en reservlista med godkända sökande i alfabetisk ordning. De sökande som blir utvalda är de som uppnår den miniminivå som krävs för samtliga skriftliga prov och för intervjun (se punkterna B.2 i och ii). Observera att upptagande på reservlistan inte är någon garanti för anställning.

De sökande som kallas till proven måste den dag då intervjun hålls kunna uppvisa de handlingar som styrker uppgifterna i ansökningsformuläret, dvs. bevis på nationalitet, kopior av examensbevis, intyg och andra handlingar som styrker kvalifikationer och yrkeserfarenhet, med tydligt angivna uppgifter om start- och slutdatum, befattning, närmare beskrivning av typ av arbetsuppgifter osv. Om proven hålls på distans kan de sökande skicka en kopia av ovannämnda styrkande handlingar per e-post till E-Selection@cdt.europa.eu.

Innan reservlistan upprättas kommer urvalskommittén att granska de styrkande handlingarna för de sökande som klarat intervjun och de skriftliga proven.

Innan kontrakt kan skrivas måste utvalda sökande uppvisa alla originalhandlingar och lämna in bestyrkta kopior av alla relevanta dokument som visar att behörighetskriterierna är uppfyllda.

Om det under urvals- eller rekryteringsförfarandet upptäcks att uppgifterna i en ansökan medvetet har förfalskats kommer den sökande att uteslutas.

De sökande kommer också att uteslutas om de

- inte uppfyller alla behörighetskriterier på sista ansökningsdagen,
- inte lämnar in de styrkande handlingar som krävs.

Reservlistan kommer att gälla fram till den 31 december 2023, men giltighetstiden kan komma att förlängas efter beslut av den myndighet vid översättningscentrumet som har befogenhet att sluta anställningsavtal.

C. Rekrytering:

Beroende på budgetsituationen kan de utvalda kandidaterna komma att erbjudas ett treårigt avtal (med eventuell möjlighet till förlängning) i enlighet med anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen. Om sekretessnivån för arbetet så kräver kan den som får tjänsten komma att behöva ansöka om säkerhetsgodkännande.

De som får tjänsten kommer att anställas i tjänstegrupp AST, lönegrad 4. Den månatliga grundlönen för lönegrad AST4 (löneklass 1) är 4 739,00 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 12.2 i anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen.

D. Ansökningsförfarande:

Ansökan måste göras online på Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) och lämnas in senast den sista ansökningsdagen.

Vi råder sökande att inte vänta med att ansöka till de sista dagarna. Detta eftersom systemet kan bli överbelastat när sista ansökningsdatum närmar sig, vilket kan göra det svårt att få in ansökan i tid.

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.

LIKA MÖJLIGHETER

Översättningscentrumet tillämpar lika möjligheter och anställer sökande oberoende av ålder, etniskt ursprung, politisk, filosofisk eller religiös övertygelse, kön eller sexuell läggning, funktionsnedsättning, civilstånd eller familjesituation.

OBEROENDE OCH INTRESSEFÖRKLARING

Den som får tjänsten kommer att ombes att 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.

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

E. Allmän information

OMPRÖVNING – ÖVERKLAGANDE – KLAGOMÅL

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

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. Sökande måste ställa skriftliga förfrågningar om sådana uppgifter till urvalskommitténs ordförande inom en månad från att de delgivits sina resultat i urvalsförfarandet. Svar skickas inom en månad. Förfrågningarna kommer att behandlas med hänsyn till den sekretess som urvalskommitténs 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.

Sökande har rätt att när som helst vända sig till Europeiska datatillsynsmannen (edps@edps.europa.eu). Se det [särskilda meddelandet om skydd av personuppgifter](#).

BILAGA 1 BEGÄRAN OM OMRÖVNING – FÖRFARANDE FÖR ÖVERKLAGANDE – 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 OMRÖVNING

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

For the attention of the Chair of the Selection Committee CDT-AST4-2023/01

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

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

II. ÖVERKLAGANDEFÖRFARANDEN

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

**For the attention of the Authority authorised to conclude contracts of employment
CDT-AST4-2023-01**

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

Tidsfristerna för att inleda dessa förfaranden (se tjänsteföreskrifterna <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20180101:EN:PDF>) börjar gälla från den tidpunkt då de sökande delges det beslut som de anser går dem emot.

Observera att myndigheten som har befogenhet att sluta anställningsavtal vid översättningscentrumet inte har befogenhet att ändra urvalskommitténs beslut. Domstolen har konsekvent framhållit att den inte kommer att ompröva det stora bedömningsutrymme som urvalskommittéerna förfogar över, såvida det inte skett någon uppenbar överträdelse av de regler som styr kommittéernas arbete.

III. KLAGOMÅL TILL EUROPEISKA OMBUDSMANNEN

- Sökande kan inge klagomål till

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.