



Luxemburg, (datum) **APR 02 2019**

REF. : **CDT-ACIII-2019/02**
Service deskmedewerker

RANG: **FG III**

AFDELING: **Informatietechnologie (IT)**

STANDPLAATS: **Luxemburg**

Het Vertaalbureau voor de organen van de Europese Unie (hierna "het Vertaalbureau") werd in 1994 opgericht om vertaaldiensten te verlenen aan de diverse organen van de Europese Unie. Het Vertaalbureau is gevestigd in Luxemburg. Sinds de oprichting ervan is de hoeveelheid werk aanzienlijk toegenomen. Op dit moment werken er circa 200 mensen.

Gezien de drukte bij de Servicedesk van de IT-afdeling organiseert het Vertaalbureau een selectieprocedure met de bedoeling een reservelijst op te stellen voor de aanstelling van een arbeidscontractant voor de functie "Servicedeskmedewerker".

Deze medewerker verricht, in samenwerking met andere personeelsleden van de IT-afdeling, computerondersteuning en voert dienstenaanvragen uit ten behoeve van interne en externe gebruikers (klanten/leveranciers) van het Vertaalbureau.

De werkstations van het Vertaalbureau draaien op het besturingssysteem Windows 10 en er wordt gewerkt met de Microsoft Office 2016-suite, de e-mailclient Lotus Notes en intern ontwikkelde vakspecifieke applicaties.

OMSCHRIJVING VAN DE WERKZAAMHEDEN

- a) Ondersteuning van de leidinggevende: het diensthoofd van de Servicedesk ondersteunen bij het dagelijkse beheer van de dienst; verbeteringen op de beheerde gebieden voorstellen; administratieve documenten coördineren en bijwerken en bijdragen aan een goede werkomgeving en een sfeer van vertrouwen teneinde een continue verbetering van de kwaliteit van de werking van de dienst te stimuleren en de efficiëntie van de leidinggevende te bevorderen.

b) Beheer en follow-up: de activiteiten van de sectie beheren en bewaken.

- Gebruikersondersteuning:
 - Afhandeling van **gebruikersincidenten** met de hard- en software die bij het Vertaalbureau worden gebruikt (eerstelijnsondersteuning op alle gebieden, tweedelijnsondersteuning voor het clientbesturingssysteem en de standaardkantoorsoftware), en zo bijdragen aan een hoogwaardige gebruikersondersteuning; kleinere en incidentele problemen onderscheiden van grotere problemen die moeten worden gemeld aan andere partijen (personeel van de Servicedesk clientsysteemondersteuning of andere secties), en zo bijdragen aan de totstandkoming en instandhouding van een omgeving waarin een samenhangende en krachtige informatica-architectuur kan worden gewaarborgd.
 - Uitvoering van **dienstenaanvragen** op basis van de catalogus van de Servicedesk: plaatsen en verhuizen van clienthardware (werkstations en randapparatuur), toepassen van geautomatiseerde oplossingen voor installatie en onderhoud van software, technische ondersteuning bij videoconferencing, voorbereiden van hardware voor incidenteel telewerken enz., en zo bijdragen aan een doelmatig beheer van de IT-omgeving voor gebruikers binnen het Vertaalbureau.
 - Afhandeling van hardwarestoringen: zorgdragen voor de **afhandeling van hardwarestoringen** in clienthardware, zodat de gebruikers te allen tijde kunnen beschikken over krachtige hardware.
 - Documentatie en training: **technische documentatie** opstellen, **gebruikershandleidingen** schrijven en **trainingen** verzorgen over de IT-omgeving binnen het Vertaalbureau, hoofdzakelijk voor nieuwe gebruikers en nieuwe telewerkers.
- c) Overige ondersteunende werkzaamheden: diverse taken uitvoeren, waaronder het in ontvangst nemen van producten en het controleren of ze voldoen aan de behoeften van het Vertaalbureau; procedures voorstellen en reeds binnen de afdeling vastgestelde procedures bijwerken en uitvoeren, noodzakelijke werkzaamheden verrichten op basis van overeengekomen of vastgestelde procedures, onderlinge communicatie tussen verschillende afdelingen verzorgen, contacten onderhouden met klanten, leveranciers en externe partners.

1. SELECTIECRITERIA

De selectieprocedure staat open voor kandidaten die op ..**MAY..06..2019**..... ..., de uiterste datum voor het inzenden van sollicitaties, aan de volgende voorwaarden voldoen:

a) TOELATINGSCRITERIA

- Onderdaan zijn van een lidstaat van de Europese Unie.
- Opleiding:
 - hbo- of universitair niveau, afgesloten met een diploma, of
 - voortgezet onderwijs, afgesloten met een diploma dat toegang geeft tot het hoger onderwijs, plus ten minste drie jaar relevante werkervaring.

- Talenkennis: uitstekende beheersing van een van de talen van de Unie en voldoende beheersing van een andere officiële taal van de Unie voor zover nodig voor de uit te oefenen functie.

b) ESSENTIËLE TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

- Kandidaten moeten naast bovengenoemde opleiding en werkervaring beschikken over ten minste drie jaar fulltime werkervaring, waarvan ten minste twee jaar op het gebied van IT-gebruikersondersteuning.
- Zeer goede kennis van de oplossingen en tools van Microsoft (Windows 10, Office Suite).
- Zeer goede kennis van uiteenlopende clienthardware (pc's, thin clients, laptops, IP-telefoons, personal printers, multifunctionele printers enz.); en vertrouwd zijn met het configureren van deze apparatuur.
- Goede kennis van een tool voor incidentbeheer en dienstenaanvragen op IT-gebied.
- Goede kennis van CAT-tools (Computer Aided Translation) – SDL Studio of andere.
- Goede kennis van SharePoint.
- Goede kennis van tools en technologie voor videoconferencing.
- Goede kennis van tools en technologie op het gebied van telewerken.
- Ervaring met het gebruik van een beheertool voor werkstations (Microsoft System Center Configuration Manager of andere).
- Ruime ervaring met het opstellen van technische en gebruikersdocumentatie.
- Zeer goede beheersing van het Frans of Engels [niveau C1] en voldoende beheersing van het Engels of Frans [niveau A2].

c) WENSELIJKE TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

- ITIL Foundation V3-certificering.
- Voldoende beheersing van een derde officiële taal van de Europese Unie.

d) ESSENTIËLE NIET-TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

- Interpersoonlijke vaardigheden: teamgeest, vlot in de omgang op alle niveaus (inhouse en met externe contacten), bekwaamheid om in een meertalige omgeving te werken.
- Verantwoordelijkheidsgevoel: discretie, vertrouwelijkheid, nauwgezetheid, beschikbaarheid, snelheid en stiptheid.
- Organisatorische vaardigheden: bekwaam om verschillende taken te beheren en prioriteiten te stellen, methodisch en initiatiefrijk, veelzijdig.
- Aanpassingsvermogen: bekwaamheid tot het verlenen van assistentie en het werken onder druk, leervermogen en vermogen tot aanpassing aan veranderingen in de informatica.

Deze vaardigheden worden getoetst tijdens een schriftelijke toets en een gesprek [zie hieronder in punt 2.b, (i) en (ii)].

2. SELECTIEPROCEDURE

a) **VOORSELECTIEFASE**

De voorselectie verloopt in twee stappen:

- Tijdens de eerste stap worden bovengenoemde toelatingscriteria getoetst [punt 1.a] en wordt getracht vast te stellen of de kandidaat voldoet aan alle verplichte toelatingscriteria en alle formele eisen van de sollicitatieprocedure. Kandidaten die hier niet aan voldoen, worden uitgesloten.
- Bij de tweede stap wordt gekeken naar de werkervaring van de kandidaat en de andere aspecten die zijn vermeld in punt 1.b, "Essentiële technische vaardigheden". Op basis daarvan worden na deze stap 0 tot 20 punten toegekend (vereiste minimumscore: 10 punten).

De 15 kandidaten die de voorselectie met goed gevolg hebben doorlopen en de hoogste scores hebben gehaald, worden vervolgens door het selectiecomité uitgenodigd voor een schriftelijke toets en een gesprek.

b) **SELECTIEFASE**

In de selectiefase zal onderstaande procedure worden gevolgd. Deze fase verloopt in twee delen:

(i) Een schriftelijke toets (in het Engels of het Frans), bestaande uit:

- 16 meerkeuzevragen om de kennis van de kandidaten op de in punt 1.b genoemde gebieden te toetsen.
Duur: 30 minuten.
- Een casestudy om de schriftelijke vaardigheden, het analytisch vermogen en de vaardigheden van de kandidaten op de in punt 1.b genoemde gebieden te toetsen.
Duur: 1 uur en 30 minuten.

Voor de schriftelijke toets kunnen maximaal 20 punten worden behaald: 8 punten voor de meerkeuzevragen en 12 punten voor de casestudy. Voor beide onderdelen samen moeten ten minste 12 punten worden behaald.

Kandidaten kunnen de schriftelijke toets naar keuze in het Frans of het Engels afleggen. Kandidaten die Frans als eerste taal hebben opgegeven, moeten de proeven in het Engels afleggen en degenen die Engels als eerste taal hebben opgegeven, moeten Frans kiezen.

(ii) Een gesprek met het selectiecomité, waarin de geschiktheid van de kandidaten voor bovengenoemde functie wordt beoordeeld. Tijdens het gesprek wordt daarnaast meer in het bijzonder de gespecialiseerde kennis van de kandidaten beoordeeld, naast hun vaardigheden op de in de punten 1.b, 1.c en 1.d genoemde gebieden.

Het gesprek kan plaatsvinden op dezelfde dag als de schriftelijke toets of in de dagen daarna.
Duur van het gesprek: circa 40 minuten.

Voor het gesprek kunnen maximaal 20 punten worden behaald (vereiste minimumscore: 12 punten).

De schriftelijke toets en het gesprek vinden plaats in Luxemburg.

Op basis van de schriftelijke toets en het gesprek stelt het selectiecomité een alfabetische reservelijst van geselecteerde kandidaten op. Geselecteerd worden de kandidaten die voor de

schriftelijke toets de vereiste minimumtotaalscore hebben behaald en de minimumscore voor het gesprek [zie (i) en (ii)]. Opname op de reservelijst houdt geen garantie voor aanwerving in.

Kandidaten die worden uitgenodigd voor de schriftelijke toets en het gesprek, moeten op de dag van het gesprek de relevante bewijsstukken verstrekken voor de gegevens die zij op het sollicitatieformulier hebben vermeld. Dit betreft kopieën van diploma's, certificaten en andere documenten waaruit hun opleiding en werkervaring blijken. Daarin moeten duidelijk begin- en einddata worden vermeld, alsmede de uitgeoefende functie, de exacte aard van hun werkzaamheden enz.

Vóór ondertekening van een contract moeten geselecteerde kandidaten echter in alle gevallen de originelen en gewaarmerkte kopieën verstrekken van alle relevante documenten waaruit blijkt dat zij aan de toelatingscriteria voldoen.

De reservelijst blijft geldig gedurende 12 maanden na de dag waarop zij is vastgesteld. Deze termijn kan worden verlengd naar keuze van het tot aanstelling bevoegde gezag van het Vertaalbureau.

3. AANWERVING

Afhankelijk van de begrotingssituatie kan elke geselecteerde kandidaat een (verlengbaar) contract voor twee jaar worden aangeboden overeenkomstig de regeling die van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Unie. Naargelang van het vertrouwelijkheidsniveau van de uit te voeren taken kan van elke geselecteerde kandidaat worden verlangd dat hij een veiligheidsmachtiging aanvraagt.

De geselecteerde kandidaat wordt aangeworven in functiegroep III. Het maandelijkse basissalaris voor rang 8 (salaristrap 1) bedraagt EUR 2 704,38. Daar kunnen verschillende toelagen en vergoedingen bij komen, zoals de kostwinnerstoelage, de ontheemdingstoelage (16 % van het basissalaris) enz.

Daarnaast moet de kandidaat, om in aanmerking te komen en voordat aanstelling plaatsvindt:

- voldaan hebben aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wettelijke voorschriften inzake militaire dienstplicht;
- in zedelijk opzicht de voor de uitoefening van de functie vereiste waarborgen bieden (alle rechten als staatsburger bezitten)¹;
- het medisch onderzoek door een arts-adviseur van een door het Vertaalbureau aangewezen dienst ondergaan om te voldoen aan artikel 28, letter e), van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie.

4. SOLLICITATIEPROCEDURE:

Gegadigden moeten zich binnen de gestelde termijn online aanmelden.

Kandidaten wordt met klem geadviseerd hun aanmelding niet tot de laatste dag uit te stellen. Uit ervaring is gebleken dat het systeem overbelast kan raken in de dagen voorafgaand aan de sluitingsdatum. Daardoor kan het lastig worden om tijdig te solliciteren.

¹Kandidaten moeten een officieel document overleggen waaruit blijkt dat zij geen strafblad hebben.

GELIJKE KANSEN

Het Vertaalbureau voert als werkgever een beleid van gelijke kansen en maakt bij de acceptatie van sollicitaties geen onderscheid op grond van leeftijd, ras, politieke, levensbeschouwelijke of religieuze overtuiging, geslacht, seksuele geaardheid, handicap, burgerlijke staat of gezinssituatie.

ONAFHANKELIJKHEID EN BELANGENVERKLARING

Voordat de geselecteerde kandidaat in dienst treedt, moet hij/zij een verklaring verstrekken waarin hij/zij zich verplicht zijn/haar werkzaamheden volledig onafhankelijk in het algemeen belang te zullen verrichten, alsmede een verklaring over al zijn/haar belangen die zijn/haar onafhankelijkheid in het geding kunnen brengen.

5. ALGEMENE INFORMATIE

HERBEOORDELING – BEROEP – KLACHTEN

Kandidaten die zich door een bepaalde beslissing benadeeld achten, kunnen op ieder tijdstip tijdens de selectieprocedure aan de voorzitter van het selectiecomité nadere informatie omtrent die beslissing vragen, beroep aantekenen of bij de Europese Ombudsman een klacht indienen (zie bijlage 1).

VERZOEKEN VAN KANDIDATEN OM TOEGANG TOT INFORMATIE

In het kader van selectieprocedures kunnen kandidaten onder specifieke voorwaarden toegang krijgen tot bepaalde informatie die hen rechtstreeks en persoonlijk betreft. Krachtens dit recht kan aanvullende informatie over hun deelname aan de selectieprocedure worden verstrekt aan kandidaten die daarom verzoeken. Binnen een maand na kennisgeving van de bij de selectieprocedure behaalde resultaten moeten kandidaten hun verzoek schriftelijk indienen bij de voorzitter van het selectiecomité. Zij ontvangen binnen een maand een reactie. De verzoeken worden behandeld met inachtneming van het vertrouwelijke karakter van de werkzaamheden van het selectiecomité zoals bedoeld in het Statuut.

BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

Als verantwoordelijke voor de selectieprocedure ziet het Vertaalbureau erop toe dat de persoonsgegevens van kandidaten worden verwerkt met volledige inachtneming van Verordening (EU) nr. 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG. Dit geldt met name voor de vertrouwelijkheid en de beveiliging van die gegevens.

De kandidaat heeft te allen tijde het recht om zich tot de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming te wenden (edps@edps.europa.eu).

Zie ook de [specifieke privacyverklaring](#).

BIJLAGE 1 VERZOEK OM HERBEOORDELING – BEROEP – KLAGEN BIJ DE EUROPESE OMBUDSMAN

Aangezien het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie van toepassing is op selectieprocedures, wordt erop gewezen dat voor alle procedures die in dat Statuut omschreven vertrouwelijkheidsverplichtingen gelden. Indien kandidaten zich in enig stadium van deze selectieprocedure benadeeld zouden achten door een bepaalde beslissing, kunnen zij het volgende doen:

I. VERZOEKEN OM NADERE INFORMATIE OF OM HERBEOORDELING

- Zend een brief met een met redenen omkleed verzoek om nadere informatie of herbeoordeling aan:

Président du Comité de sélection CDT-ACIII-2019/02

Bureau 3076
Centre de traduction
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburg

binnen tien dagen na verzending van de brief waarin de beslissing wordt meegedeeld. Het selectiecomité zal zo spoedig mogelijk antwoord geven.

II. BEROEP

- Dien een klacht in op grond van artikel 90, lid 2, van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Gemeenschappen. Deze klacht moet worden gezonden naar het volgende adres:

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (Réf.: CDT-ACIII-2019/02)

Bureau 3076

Centre de traduction

12E, rue Guillaume Kroll

L-1882 Luxemburg

De termijnen voor het instellen van deze twee procedures gaan in op het moment dat de kandidaat in kennis is gesteld van de handeling die beweerdelijk zijn/haar belangen schaadt [zie het Statuut, als gewijzigd bij Verordening (EU, Euratom) nr. 1023/2013 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 287 van 29.10.2013, blz. 15) – <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=nl>].

Er zij op gewezen dat het tot aanstelling bevoegde gezag niet bevoegd is om beslissingen van het selectiecomité te wijzigen. In de jurisprudentie wordt de ruime discretionaire bevoegdheid van selectiecomités slechts aan toetsing door de communautaire rechter onderworpen wanneer duidelijk is dat een inbreuk is gepleegd op hun procedureregels.

III. KLAGEN BIJ DE EUROPESE OMBUDSMAN

- Kandidaten kunnen hun klacht richten aan:

Europese Ombudsman

1, avenue du Président Robert Schuman – BP 403

F-67001 Straatsburg Cedex

overeenkomstig artikel 228, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom van het Europees Parlement van 9 maart 1994 inzake het statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt (PB L 113 van 4.5.1994, blz. 15).

NB: Klachten die bij de Ombudsman worden ingediend, hebben geen schorsende werking op de periode die in artikel 90, lid 2, en artikel 91 van het Statuut van de ambtenaren staat vermeld voor het

indienen van klachten of het aantekenen van beroep bij het Hof van Justitie van de Europese Unie op grond van artikel 270 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. Er zij tevens op gewezen dat, overeenkomstig artikel 2, lid 4, van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom van het Europees Parlement van 9 maart 1994 inzake het statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt, voorafgaand aan een klacht bij de Europese Ombudsman de passende administratieve stappen bij de betrokken organen moeten zijn ondernomen.