

VOLNÉ PRACOVNÍ MÍSTO

Specialista pro front office (M/Ž)

Odbor: odbor služeb digitální transformace (DTS)

Referenční číslo: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Evropské středisko pro prevenci a kontrolu nemocí (ECDC) vyhlašuje výběrové řízení na výše uvedené místo smluvního zaměstnance.

Popis pracovního místa

Středisko ECDC má v úmyslu přijmout na výše uvedené volné pracovní místo jednu osobu. Jeho cílem je také sestavit rezervní seznam, který bude možné použít, pokud se v budoucnu objeví volná pracovní místa v tomto oboru.

Pracovník bude podřízen vedoucímu skupiny pro front office v rámci útvaru pro IT operace a odboru služeb digitální transformace.

Pracovník bude odpovídat zejména za tyto oblasti činnosti:

- činnosti v rámci uživatelské podpory (např. podpora uživatelů a fungování jejich pracovních stanic, telefonů a dalšího IT vybavení, identifikace/zaznamenávání/třídění/prioritizace/diagnostika/řešení incidentů a řešení žádostí o uživatelskou podporu, správa zařízení, uvádění nových uživatelů do systému, monitorování / sledování statusu incidentů a přejímání odpovědnosti a vedení komunikace při jejich řešení),
- činnosti v rámci správy systému (např. podpora v oblasti zařízení koncových uživatelů a souvisejícího softwaru ve druhé a třetí linii, správa aplikace Microsoft 365, správa oprav, správa služby Active Directory, instalace/konfigurace softwaru a hardwaru, podpora fungování videokonferenčních systémů a audiovizuálního zařízení),
- koordinační činnosti (např. dohled nad jedním nebo více procesy/postupy ITIL, monitorování a kontrola činností v souvislosti s dohodami o úrovni služeb, poskytování manažerských informací o kvalitě a operacích v oblasti řízení incidentů / plnění žádostí o uživatelskou podporu, příprava a aktualizace uživatelských příruček a instrukcí),
- činnosti v oblasti zadávání zakázek a řízení smluv (např. komunikace s prodejci, monitorování softwarových licencí za účelem zajištění kontinuity provozu, plnění role kontaktní osoby pro žádosti o nový software, vyžadování cenových nabídek, podpora interních zadávacích a finančních pracovních toků, podpora při kontrole a proplácení faktur, aktualizování seznamu softwaru, který má středisko ECDC k dispozici),

- pohotovostní podpora mimo úřední hodiny a
- podle potřeby plnění jakýchkoli dalších úkolů souvisejících s náplní práce.

Požadovaná kvalifikace a praxe

A. Formální požadavky

Způsobilost uchazeče je podmíněna splněním několika formálních požadavků, a to:

- mít ukončené postsekundární vzdělání doložené diplomem nebo středoškolské vzdělání doložené diplomem, které umožňuje přístup k postsekundárnímu studiu, a odpovídající tříletou odbornou praxí¹,
- důkladná znalost jednoho z úředních jazyků EU a uspokojivá znalost dalšího z úředních jazyků EU v rozsahu nutném pro plnění pracovních povinností²,
- být státním příslušníkem některého z členských států EU nebo Norska, Islandu či Lichtenštejnska,
- v plném rozsahu požívat svých občanských práv³,
- mít splněny veškeré povinnosti, které ukládají platné právní předpisy o vojenské službě,
- splňovat charakterové požadavky pro plnění příslušných povinností a
- být fyzicky způsobilý k plnění úkolů spojených s daným pracovním místem.

B. Kritéria výběru

Stanovili jsme **nezbytné předpoklady** týkající se odborné praxe / vzdělání a osobních vlastností / interpersonálních dovedností, které uchazeči musí splňovat, aby byli způsobilí pro tuto pozici.

Odborná praxe / vzdělání:

- alespoň tři roky odborné praxe (po získání diplomu) na pracovních pozicích souvisejících s popisem pracovního místa,
- vynikající znalosti, vědomosti a zkušenosti v oblasti podpory, řešení problémů a diagnostiky hardwaru koncového uživatele (jako jsou např. stolní počítače, laptopy, tiskárny, telefony, chytré telefony, tablety),
- vynikající znalosti, vědomosti a zkušenosti v oblasti podpory, řešení problémů a diagnostiky softwaru koncového uživatele (např. Microsoft 365, operační systémy, balíček Microsoft Office, software třetích stran),
- správa koncových uživatelů a nastavení/konfigurace/správa softwaru (na úrovni organizace) (např. Microsoft 365 Endpoint Management, Microsoft Defender, CMDB, skupinové politiky a skriptování atd.),
- znalosti, vědomosti a zkušenosti v oblasti ITIL (nejlépe s certifikací ITIL Foundation nebo vyšší) a v oblasti nástroje či nástrojů řízení IT služeb),

¹ V potaz budou brány pouze diplomy a vysvědčení, které byly uděleny v členských státech EU nebo které byly uznány formou osvědčení vystaveného orgány ve zmíněných členských státech.

² Uchazeči, jejichž mateřským jazykem je angličtina nebo jazyk, který není úředním jazykem EU, musí doložit svoji znalost druhého jazyka pomocí osvědčení (požaduje se úroveň B1 nebo vyšší).

³ Úspěšný uchazeč bude před svým jmenováním požádán, aby předložil výpis z trestního rejstříku, kterým potvrdí, že v trestním rejstříku nemá žádný záznam.

- znalosti, vědomosti a zkušenosti v oblasti softwarových licencí a/nebo nabývání softwaru,
- vynikající úroveň anglického jazyka slovem i písmem.

Osobní vlastnosti / interpersonální dovednosti:

- vysoce vyvinutá orientace na poskytování služeb a na uživatele,
- vynikající komunikační schopnosti, schopnost porozumět komunikaci s druhou stranou a podle potřeby jí komunikaci přizpůsobit,
- schopnost spolupracovat a budovat silné pracovní vztahy v multikulturním týmu,
- schopnost pracovat pod tlakem a zvládat četné a vzájemně si konkurující úkoly a povinnosti.

V závislosti na počtu obdržených přihlášek může výběrová komise v rámci výše uvedených výběrových kritérií uplatnit přísnější požadavky.

Rovné příležitosti

Středisko ECDC uplatňuje politiku rovných příležitostí a vybízí k zaslání přihlášky všechny uchazeče, kteří splňují kritéria způsobilosti a výběru, bez ohledu na jejich věk, rasu, politické, filozofické nebo náboženské přesvědčení, pohlaví nebo sexuální orientaci či zdravotní postižení.

Ženy jsou v současné době v této oblasti zastoupeny nedostatečně. Z tohoto důvodu vítáme zejména přihlášky podané ženami.

Jmenování a podmínky zaměstnání

Pracovník bude jmenován z užšího seznamu uchazečů, který výběrová komise předloží ředitelce. Toto oznámení o volném pracovním místě představuje základ pro vytvoření užšího seznamu výběrovou komisí. Uchazeči budou požádáni o absolvování písemných zkoušek. Upozorňujeme uchazeče, že návrh seznamu může být zveřejněn a že zahrnutí do užšího výběru nezaručuje získání pracovního místa. Užší seznam uchazečů bude sestaven na základě otevřeného výběrového řízení.

Úspěšný uchazeč bude přijat jako smluvní zaměstnanec v souladu s článkem 3a pracovního řádu ostatních zaměstnanců Evropské unie na dobu pěti let. Smlouva může být prodloužena. Pracovník bude zařazen do **funkční skupiny III**.

Upozorňujeme uchazeče, že podle služebního řádu EU musí všichni noví zaměstnanci úspěšně absolvovat devítiměsíční zkušební dobu.

Další informace o smluvních a pracovních podmínkách naleznete v pracovním řádu ostatních zaměstnanců Evropských společenství, který je k dispozici na adrese

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A01962R0031-20140501>.

Místem výkonu práce bude Stockholm, kde středisko působí.

Rezervní seznam

Může být sestaven rezervní seznam, který lze použít k náboru, pokud se objeví podobné volné pracovní místo. Tento seznam bude platný do 31. prosince téhož roku, ve kterém končí lhůta pro podání přihlášek, přičemž jeho platnost může být prodloužena.

Postup pro podání přihlášky

Chcete-li se o toto místo ucházet, zašlete vyplněnou přihlášku na adresu Recruitment@ecdc.europa.eu, přičemž do předmětu e-mailu uveďte referenční číslo oznámení o volném pracovním místě a své příjmení.

Aby vaše přihláška byla platná, musíte vyplnit všechny povinné oddíly formuláře přihlášky, který by měl být předložen ve formátu Word nebo PDF, pokud možno v angličtině⁴. Neúplné přihlášky budou považovány za neplatné.

Formulář přihlášky střediska ECDC naleznete na adrese

<https://ecdc.europa.eu/en/about-us/work-us/recruitment-process>

Uzávěrka pro podání přihlášek je uvedena v anglickém znění oznámení o volném pracovním místě. Další informace o stavu tohoto výběrového řízení, jakož i důležité informace o náborovém procesu jsou uvedeny na našich internetových stránkách, na které se dostanete pomocí výše uvedeného odkazu.

S ohledem na velký objem obdržených přihlášek budou kontaktováni pouze uchazeči vybraní k pohovoru.

⁴ Toto oznámení o volném pracovním místě bylo přeloženo do všech úředních jazyků EU, a to z původní anglické verze. Vzhledem k tomu, že středisko ECDC používá jako pracovní jazyk angličtinu, upřednostňuje, aby přihlášky byly vyplněny anglicky.