

Frontoffice-specialist

Enhed: DTS

Reference: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Interesserede opfordres til at søge ovennævnte stilling som kontraktansat hos Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme (ECDC).

Jobbeskrivelse

ECDC planlægger at ansætte én person til at besætte ovennævnte ledige stilling. ECDC vil ligeledes oprette en reserveliste, som kan anvendes til fremtidige ledige stillinger på dette område.

Medarbejderen rapporterer til gruppelederen for Front Office i sektionen for IT-operationer og enheden for digitale omstillingstjenester.

Medarbejderen vil navnlig være ansvarlig for følgende arbejdsområder:

- servicedesk-aktiviteter (f.eks. support til brugere og deres arbejdsstationer, telefoner og andet IT-udstyr, identifikation/registrering/kategorisering/prioritering/diagnosticering/fejlsøgning/problem løsning/hændelser og udførelse af serviceanmodninger, forvaltning af aktiver, introduktion af nyansatte, opretholdelse af ejerskab/overvågning/sporing/kommunikation om hændelser)
- systemadministrationsaktiviteter (f.eks. second- og third-linesupport af slutbrugerudstyr og tilhørende software, administration af Microsoft 365, programrettelser, administration af Active Directory, installation/konfiguration af software og hardware, support til videokonferencesystemer og audiovisuelt udstyr)
- koordineringsaktiviteter (f.eks. tilsyn med en eller flere ITIL-processer/-praksisser, overvågning af og kontrol med aktiviteter i forbindelse med serviceleveranceaftaler, ledelsesinformation om hændelsesstyring/opfyldelse af anmodninger, udarbejdelse og vedligeholdelse af brugervejledninger og instrukser)
- indkøbs- og kontraktforvaltningsaktiviteter (f.eks. leverandørkontakt, overvågning af softwarelicenser for at sikre forretningskontinuitet, kontaktpunkt for anmodninger om ny software, indhentning af tilbud, støtte til interne indkøb og finansielle arbejds gange, forbedring af revision og betaling af fakturaer, ajourføring af liste over tilgængelig software i ECDC)

- stand-by support uden for åbningstid, samt
- alle andre opgaver i forbindelse med den pågældendes arbejdsområde, der måtte blive anmodet om.

Nødvendige kvalifikationer og erfaringer

A. Formelle krav

For at blive taget i betragtning skal du opfylde en række formelle krav. Du skal:

- have en videregående uddannelse attesteret ved et eksamensbevis eller en uddannelse på gymnasieniveau attesteret ved et eksamensbevis, der giver adgang til videregående uddannelse, og tre års relevant erhvervserfaring¹
- have et indgående kendskab til et af EU's officielle sprog og et tilfredsstillende kendskab til et andet af disse sprog i det omfang, dette er nødvendigt for at kunne udføre arbejdsopgaverne²
- være statsborger i en af EU-medlemsstaterne eller i Norge, Island eller Liechtenstein
- være i besiddelse af sine borgerlige rettigheder³
- have opfyldt sine forpligtelser i henhold til de gældende love om værnepligt
- opfylde de vandelskrav, der stilles for at udføre de pågældende opgaver
- opfylde de for stillingen nødvendige fysiske krav.

B. Udvælgelseskriterier

Vi har fastlagt **væsentlige kriterier** med hensyn til erhvervserfaring/faglig viden og personlige egenskaber/sociale kompetencer, som skal være opfyldt for at komme i betragtning til denne stilling.

Erhvervserfaring/faglig viden:

- mindst 3 års erhvervserfaring efter den afsluttende eksamen i stillinger, der er relevante for jobbeskrivelsen
- indgående kendskab til, forståelse af og erfaring med slutbrugersupport til hardware, fejlfinding og diagnostik (f.eks. desktop, laptop, printer, telefon, smartphones, tablets)
- indgående kendskab til, forståelse af og erfaring med support til slutbrugersoftware, fejlfinding og diagnostik (f.eks. Microsoft 365, operativsystemer, Microsoft Office suite, anden tredjepartssoftware)
- virksomhedsstyring af slutbrugerkunder og opsætning/konfiguration/styring af software (f.eks. Microsoft 365-slutpunktsstyring, Microsoft Defender, CMDB, koncernpolitikker og scripting osv.)
- viden, forståelse og erfaring inden for ITIL (helst med en certificering fra ITIL Foundation eller højere) og IT-servicestyringsværktøj(er)
- viden om, forståelse af og erfaring med softwarelicenser og/eller indkøb af software

¹ Kun eksamensbeviser, der er udstedt i EU-medlemsstater eller anerkendt af myndighederne i de pågældende medlemsstater som værende på tilsvarende niveau, tages i betragtning.

² Ansøgere med et ikke-officielt EU-sprog eller engelsk som modersmål skal dokumentere deres niveau på et andet sprog med et bevis (B1 eller højere).

³ Inden ansættelsen vil den udvalgte ansøger blive anmodet om at fremlægge en ren straffeattest.

- særdeles god beherskelse af engelsk, både skriftligt og mundtligt.

Personlige egenskaber/sociale kompetencer:

- stor servicemindedhed og brugerorienteret tankegang
- fortrinlige kommunikationsevner. Evne til at forstå og tilpasse kommunikation til modparten
- evne til at arbejde sammen med andre og opbygge stærke arbejdsrelationer i et multikulturelt team
- evne til at arbejde under pres og håndtere flere mangeartede opgaver og ansvarsområder.

Afhængigt af antallet af modtagne ansøgninger kan udvælgelseskomitéen opstille strengere krav inden for de ovennævnte udvælgelseskriteriers områder.

Lige muligheder

ECDC går i sin personalepolitik ind for ligestilling og opfordrer derfor alle ansøgere, der opfylder adgangs- og udvælgelseskriterierne, til at søge, da der ikke skelnes ud fra alder, race, politisk, filosofisk eller religiøs overbevisning, køn, seksuel orientering eller handicap.

Kvinder er i øjeblikket underrepræsenteret inden for dette forretningsområde. Derfor opfordres kvinder til at ansøge.

Ansættelse og ansættelsesvilkår

Medarbejderen udnævnes på grundlag af en liste over egnede ansøgere, som udvælgelseskomitéen opstiller og foreslår direktøren. Dette stillingsopslag danner grundlag for udvælgelseskomitéens forslag. De egnede ansøgere vil blive anmodet om at deltage i skriftlige prøver. De egnede ansøgere bør bemærke, at listen kan blive offentliggjort, og at opførelse på listen ikke er en garanti for ansættelse. Listen over egnede ansøgere opstilles på grundlag af en åben udvælgelsesprocedure.

Den udvalgte ansøger ansættes som kontraktansat i henhold til artikel 3a i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union for en periode på fem år. Kontrakten kan forlænges. Ansættelsen vil være i **ansættelsesgruppe III**.

Ansøgerne bedes bemærke kravet i EU's personalevedtægt om, at alle nye medarbejdere skal gennemgå en prøvetid på ni måneder.

Yderligere oplysninger om kontrakt- og arbejdsvilkår findes i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union på følgende link:

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

Tjenestestedet er Stockholm, hvor centret har sine aktiviteter.

Reserveliste

Der kan blive oprettet en reserveliste med henblik på ansættelse, hvis lignende stillinger bliver ledige. Den vil være gyldig frem til den 31. december i det samme år som ansøgningsfristen og kan forlænges.

Ansøgningsprocedure

Der bedes indsendt en fuldstændig ansøgning til Recruitment@ecdc.europa.eu med tydelig angivelse af stillingsreference og efternavn i e-mailens emnefelt.

For at ansøgningen kan godtages, skal ansøgningskemaet udfyldes behørigt og indgives i Word- eller pdf-format og helst på engelsk⁴. Ufuldstændige ansøgninger vil blive anset for at være ugyldige.

ECDC's ansøgningskema findes på vores websted:

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

Ansøgningsfristen er den dato, der er angivet i den engelske udgave af stillingsopslaget. Yderligere oplysninger om status for denne udvælgelsesprocedure samt vigtige oplysninger om ansættelsesproceduren fremgår af vores websted og findes på ovennævnte link.

På grund af det store antal ansøgninger, der modtages, vil kun egnede ansøgere, der indkaldes til samtale, blive kontaktet.

⁴ Dette stillingsopslag er oversat til alle officielle EU-sprog fra den engelske originalversion. Da sproget i forbindelse med agenturets daglige aktiviteter generelt er engelsk, foretrækker ECDC at modtage ansøgningen på engelsk.