

STELLENAUSSCHREIBUNG

Frontoffice-Experte (m/w)

Referat: DTS

Referenz: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Für die vorstehend genannte Stelle eines Vertragsbediensteten können Bewerbungen beim Europäischen Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC) eingereicht werden.

Stellenbeschreibung

Das ECDC plant die Einstellung einer Person, um die oben genannte Stelle zu besetzen. Das ECDC plant außerdem, eine Reserveliste aufzustellen, die künftig bei Bedarf zur Besetzung von Stellen in dem Bereich herangezogen wird.

Der Stelleninhaber untersteht dem Leiter der Gruppe Frontoffice, im Referat Digitale Transformationsdienste in der Abteilung IT-Betrieb.

Der Stelleninhaber wird insbesondere für die folgenden Arbeitsbereiche zuständig sein:

- Tätigkeiten des Servicedesks (z. B. Unterstützung der Nutzer und ihrer Arbeitsplätze, Telefone und anderer IT-Geräte, Ermittlung/Erfassung/Einstufung/Priorisierung/Diagnose/Fehlerbehebung/Lösung von Zwischenfällen und Erfüllung von Serviceanfragen, Verwaltung der IT-Bestände, Einweisung neuer Mitarbeiter, Verantwortungsübernahme für IT-Zwischenfälle sowie Überwachung/Verfolgung/Meldungen von Zwischenfällen);
- Systemverwaltungstätigkeiten (z. B. First-Line- und Second-Line-Unterstützung der Endnutzerausrüstung und der zugehörigen Software, Microsoft-365-Management, Patchmanagement, Management des Verzeichnisdienstes Active Directory, Installation/Konfiguration von Software und Hardware, Unterstützung für Videokonferenzsysteme und audiovisuelle Ausrüstung);
- Koordinierungstätigkeiten (z. B. Überwachung eines oder mehrerer ITIL-Prozesse/-Verfahren, Überwachung und Kontrolle der Tätigkeiten im Einklang mit den Dienstgütevereinbarungen (SLA), Bereitstellung von Managementinformationen zum Störfallmanagements bzw. zu Qualität und Abläufen zur Befriedigung von Anfragen, Erstellung und Pflege von Benutzerleitfäden und Anweisungen);
- Beschaffungs- und Vertragsverwaltungstätigkeiten (z. B. Kontakte zu Anbietern, Überwachung von Software-Lizenzen zur Gewährleistung der Betriebskontinuität,

Kontaktstelle für Anträge für neue Software, Anfrageangebote, Unterstützung der internen Auftragsvergabe- und Finanzabläufe, Erleichterung der Überprüfung und Bezahlung von Rechnungen, Aktualisierung der Liste der im ECDC verfügbaren Software);

- Bereitschaftsdienst außerhalb der Bürozeiten;
- Wahrnehmung anderer Aufgaben, die dem Stelleninhaber zugewiesen werden können und in sein Arbeitsgebiet fallen.

Erforderliche Qualifikation und Erfahrung

A. Formale Anforderungen

Um zum Auswahlverfahren zugelassen zu werden, müssen die Bewerber folgende formale Anforderungen erfüllen: erfüllen:

- Sie müssen über einen postsekundären, durch ein Abschlusszeugnis bescheinigten Bildungsabschluss verfügen oder über einen Sekundarbildungsabschluss, der durch ein Zeugnis bescheinigt ist, das den Zugang zu postsekundärer Bildung ermöglicht, sowie über eine einschlägige dreijährige Berufserfahrung;¹
- sie müssen über fundierte Kenntnisse einer EU-Amtssprache sowie zufriedenstellende Kenntnisse einer weiteren EU-Amtssprache auf einem für die Ausübung der mit der Tätigkeit verbundenen Aufgaben erforderlichen Niveau verfügen;²
- sie müssen die Staatsangehörigkeit eines Mitgliedstaats der EU oder Norwegens, Islands oder Liechtensteins besitzen;
- sie müssen im Besitz der bürgerlichen Ehrenrechte sein;³
- sie müssen den Verpflichtungen aus den geltenden Wehrgesetzen nachgekommen sein;
- sie müssen die sittlichen Anforderungen an die Tätigkeit erfüllen;
- sie müssen die für die Ausübung der Tätigkeit erforderliche körperliche Eignung besitzen.

B. Auswahlkriterien

Für diese Stelle kommen Bewerber in Betracht, die die folgenden **wesentlichen Kriterien** hinsichtlich der Berufserfahrung/Kenntnisse und der persönlichen Eigenschaften der sozialen Kompetenz erfüllen.

Berufserfahrung/Fachkenntnisse:

- Mindestens dreijährige Berufserfahrung, die nach Erwerb des Abschlusses in Positionen erworben wurde, die mit der ausgeschriebenen Stelle in Zusammenhang stehen;
- ausgezeichnete Kenntnisse, Verständnis und Erfahrung im Bereich der Hardwareunterstützung für Endnutzer, Fehlerbehebung und Diagnostik (z. B. Desktop-Computer, Laptop-Computer, Drucker, Telefon, Smartphones, Tablets);

¹ Es werden nur Hochschul- und Bildungsabschlüsse berücksichtigt, die in den EU-Mitgliedstaaten erworben oder von den zuständigen Behörden der betreffenden Mitgliedstaaten als gleichwertig anerkannt wurden.

² Bewerber, die keine Amtssprache der EU oder Englisch als Muttersprache haben, müssen eine Bescheinigung über ihr Niveau in einer zweiten Sprache vorlegen (mindestens B1).

³ Vor der Einstellung wird der erfolgreiche Bewerber ersucht, ein polizeiliches Führungszeugnis vorzulegen, aus dem hervorgeht, dass keine Vorstrafen bestehen.

- Ausgezeichnete Kenntnisse, Verständnis und Erfahrung im Bereich der Softwareunterstützung für Endnutzer, Fehlerbehebung und Diagnostik (z. B. Microsoft 365, Betriebssysteme, Microsoft-Office-Suite, sonstige Software Dritter);
- Unternehmensmanagement von Endbenutzer-Geräten und Software-Einrichtung/-Konfiguration/-Management (z. B. Microsoft 365-Endpunktmanagement, Microsoft Defender, CMDB, Gruppenrichtlinien (Group Policies) und Skript-Erstellung usw.);
- Kenntnisse, Verständnis und Erfahrung im Bereich ITIL (vorzugsweise mit ITIL-Foundation-Zertifizierung oder höher) und IT-Service-Management-Tools;
- Kenntnisse, Verständnis und Erfahrung im Bereich der Software-Lizenzierung und/oder Softwarebeschaffung;
- ausgezeichnete Kenntnisse der englischen Sprache in Wort und Schrift.

Persönliche Eigenschaften/soziale Kompetenz:

- Ausgeprägte Dienstleistungs- und Benutzerorientiertheit;
- ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten; Fähigkeit zum Verstehen und zur Anpassung der Kommunikation an den Kommunikationspartner;
- Fähigkeit zur Zusammenarbeit und zum Aufbau solider Arbeitsbeziehungen in einem multikulturellen Umfeld;
- Fähigkeit, unter Druck zu arbeiten und vielfältige und konkurrierende Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu bewältigen.

Je nachdem, wie viele Bewerbungen eingehen, kann der Auswahlausschuss auch strengere Anforderungen im Rahmen der genannten Auswahlkriterien stellen.

Chancengleichheit

Als Arbeitgeber setzt sich das ECDC für Chancengleichheit ein und begrüßt Bewerbungen aller Bewerberinnen und Bewerber, die die Zulassungs- und Auswahlkriterien erfüllen, ohne Unterschied des Alters, der Rasse, der politischen Anschauung, Weltanschauung oder Religion, des Geschlechts oder der sexuellen Ausrichtung oder einer Behinderung.

Frauen sind derzeit in diesem Geschäftsbereich unterrepräsentiert. Daher werden Frauen ermutigt, sich zu bewerben.

Einstellung und Beschäftigungsbedingungen

Die Einstellung erfolgt auf der Grundlage einer Liste von Bewerbern, die in die engere Wahl gezogen werden und die der Auswahlausschuss der Direktorin vorschlägt. Diese Stellenausschreibung dient als Grundlage für die Erstellung des Vorschlags des Auswahlausschusses. Die Bewerber werden zur Teilnahme an schriftlichen Tests aufgefordert. Sie werden darauf hingewiesen, dass der Vorschlag veröffentlicht werden kann und dass die Aufnahme in die engere Auswahlliste keine Garantie für eine Einstellung ist. Die Auswahlliste der Bewerber wird nach einem offenen Auswahlverfahren erstellt.

Der erfolgreiche Bewerber wird als Vertragsbediensteter nach Artikel 3a der Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Union für die Dauer von fünf Jahren eingestellt. Der Vertrag kann verlängert werden. Die Einstellung erfolgt in der **Funktionsgruppe III**.

Die Bewerber werden darauf hingewiesen, dass das Personalstatut der Europäischen Union für alle neuen Bediensteten die erfolgreiche Absolvierung einer neunmonatigen Probezeit vorsieht.

Weitere Informationen zu den Vertrags- und Arbeitsbedingungen entnehmen Sie bitte den Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Gemeinschaften, die unter folgendem Link abrufbar sind:

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

Der Ort der dienstlichen Verwendung ist Stockholm, wo das Zentrum seinen Sitz hat.

Reserveliste

Eine Reserveliste kann aufgestellt und bei Bedarf für die Besetzung ähnlicher Stellen herangezogen werden. Die Reserveliste ist bis zum 31. Dezember des Jahres gültig, in dem die Bewerbungsfrist abläuft, und kann verlängert werden.

Bewerbungsverfahren

Zur Bewerbung schicken Sie bitte ein ausgefülltes Bewerbungsformular an Recruitment@ecdc.europa.eu und geben Sie dabei im Betreff der E-Mail eindeutig die Referenznummer dieser Stellenausschreibung und Ihren Familiennamen an.

Ihre Bewerbung ist nur dann gültig, wenn Sie alle erforderlichen Abschnitte des Bewerbungsformulars ausgefüllt haben, das als Word- oder PDF-Datei, vorzugsweise auf Englisch, einzureichen ist.⁴ Unvollständige Bewerbungen werden als ungültig erachtet.

Das Bewerbungsformular des ECDC kann unter folgender Internetadresse von unserer Website abgerufen werden:

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

Der Frist für die Einreichung von Bewerbungen endet an dem Tag, der in der englischen Stellenausschreibung angegeben ist. Weitere Informationen zum Stand dieses Auswahlverfahrens sowie wichtige Informationen über das Einstellungsverfahren sind auf unserer Website unter vorstehendem Link zu finden.

Aufgrund der großen Zahl eingehender Bewerbungen werden nur Bewerber benachrichtigt, die zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden.

⁴ Diese Stellenausschreibung wurde aus dem englischen Original in alle EU-Amtssprachen übersetzt. Da beim ECDC in der Regel Englisch als Arbeitssprache verwendet wird, zieht es das Zentrum vor, Bewerbungen in englischer Sprache entgegenzunehmen.