

## Ειδικός Front Office

Μονάδα: DTS

Κωδικός: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Πρόσκληση υποβολής υποψηφιοτήτων για την ως άνω θέση συμβασιούχου υπαλλήλου στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων (ECDC).

### Περιγραφή καθηκόντων

Το ECDC σχεδιάζει να προσλάβει ένα άτομο για την πλήρωση της ανωτέρω κενής θέσης. Σκοπεύει επίσης να καταρτίσει εφεδρικό πίνακα, ο οποίος ενδέχεται να χρησιμοποιηθεί για την κάλυψη μελλοντικών κενών θέσεων στον εν λόγω τομέα.

Ο κάτοχος της θέσης θα αναφέρεται στον επικεφαλής της ομάδας Front Office, στο τμήμα επιχειρήσεων ΤΠ και στη μονάδα υπηρεσιών ψηφιακού μετασχηματισμού.

Ειδικότερα, ο κάτοχος της θέσης θα είναι αρμόδιος για τα ακόλουθα καθήκοντα:

- Δραστηριότητες γραφείου εξυπηρέτησης (Service desk) (π.χ., υποστήριξη χρηστών και των σταθμών εργασίας τους, τηλέφωνα και άλλος εξοπλισμός ΤΠ, ταυτοποίηση/καταγραφή/κατηγοριοποίηση/ιεράρχηση/διάγνωση/επίλυση προβλημάτων/επίλυση συμβάντων και διεκπεραίωση αιτημάτων παροχής υπηρεσιών, διαχείριση περιουσιακών στοιχείων, καθοδήγηση νεοπροσλαμβανόμενων, διατήρηση κυριότητας/παρακολούθησης/εντοπισμού/επικοινωνίας σχετικά με συμβάντα·
- Δραστηριότητες διαχείρισης συστήματος (π.χ. υποστήριξη δεύτερης και τρίτης γραμμής του εξοπλισμού τελικού χρήστη και του σχετικού λογισμικού, διαχείριση Microsoft 365, διαχείριση διορθωτικών προγραμμάτων, διαχείριση ενεργού καταλόγου, εγκατάσταση/διαμόρφωση λογισμικού και υλικού, υποστήριξη συστημάτων εικονοτηλεδιάσκεψης και οπτικοακουστικού εξοπλισμού)·
- Δραστηριότητες συντονισμού (π.χ. εποπτεία μίας ή περισσότερων διαδικασιών/πρακτικών ITIL, παρακολούθηση και έλεγχος δραστηριοτήτων βάσει συμφωνιών επιπέδου υπηρεσιών, παροχή πληροφοριών διαχείρισης σχετικά με την ποιότητα και τις λειτουργίες διαχείρισης συμβάντων/διεκπεραίωσης αιτημάτων, κατάρτιση και συντήρηση οδηγών χρήστη και οδηγιών)·
- Δραστηριότητες σύναψης και διαχείρισης συμβάσεων (π.χ. επαφές με πωλητές, παρακολούθηση των αδειών λογισμικού για τη διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας, υπεύθυνος για αιτήματα νέου λογισμικού, ζήτηση προσφορών, υποστήριξη εσωτερικών

διαδικασιών προμηθειών και οικονομικών ροών, διευκόλυνση της επανεξέτασης και της πληρωμής τιμολογίων, επικαιροποίηση του καταλόγου διαθέσιμου λογισμικού στο ECDC)·

- Ετοιμότητα παροχής υποστήριξης εκτός ωρών εργασίας·
- Άσκηση κάθε άλλου καθήκοντος σε σχέση με το πεδίο αρμοδιοτήτων του, ανάλογα με τις ανάγκες.

## Απαιτούμενα προσόντα και πείρα

### A. Τυπικές προϋποθέσεις

Για να είναι επιλέξιμοι, οι υποψήφιοι πρέπει να πληρούν μια σειρά από τυπικές προϋποθέσεις. Συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι πρέπει:

- να διαθέτουν μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση πιστοποιούμενη με δίπλωμα, ή δευτεροβάθμια εκπαίδευση πιστοποιούμενη με δίπλωμα η οποία επιτρέπει την πρόσβαση σε μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση, καθώς και τρία έτη συναφούς επαγγελματικής πείρας<sup>1</sup>,
- να γνωρίζουν άριστα μία από τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ικανοποιητικά οποιαδήποτε άλλη από τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον βαθμό που απαιτείται για την εκτέλεση των καθηκόντων που συνεπάγεται η θέση<sup>2</sup>·
- να είναι πολίτες ενός εκ των κρατών μελών της ΕΕ ή της Νορβηγίας, της Ισλανδίας ή του Λιχτενστάιν,
- να απολαύουν όλων των πολιτικών τους δικαιωμάτων<sup>3</sup>,
- να έχουν εκπληρώσει τις στρατιωτικές υποχρεώσεις που προβλέπονται από την οικεία νομοθεσία,
- να διαθέτουν τα εχέγγυα ήθους που απαιτούνται για την άσκηση των προβλεπόμενων καθηκόντων· και
- να είναι σωματικά ικανοί για την άσκηση των καθηκόντων που σχετίζονται με τη θέση.

### B. Κριτήρια επιλογής

Για την πλήρωση των προϋποθέσεων κάλυψης της θέσης, προσδιορίστηκαν ορισμένα **βασικά κριτήρια** σχετικά με την επαγγελματική πείρα/τις γνώσεις και τα προσωπικά χαρακτηριστικά/τις διαπροσωπικές δεξιότητες.

#### Επαγγελματική πείρα/γνώσεις:

- Τουλάχιστον 3 έτη επαγγελματικής πείρας μετά την απόκτηση του διπλώματος σε θέσεις σχετικές με τα καθήκοντα που αναφέρονται στην περιγραφή καθηκόντων,
- Άριστη γνώση, κατανόηση και εμπειρία στην υποστήριξη του υλικού τελικού χρήστη, στην επίλυση προβλημάτων και στη διάγνωση (π.χ. επιτραπέζιος υπολογιστής, φορητός υπολογιστής, εκτυπωτής, τηλέφωνο, έξυπνα τηλέφωνα, ταμπλέτες),

<sup>1</sup> Λαμβάνονται υπόψη αποκλειστικά και μόνο διπλώματα και πιστοποιητικά που έχουν χορηγηθεί στην επικράτεια κρατών μελών της ΕΕ ή για τα οποία έχουν εκδοθεί πιστοποιητικά ισοδυναμίας από τις αρχές του ενδιαφερόμενου κράτους μέλους.

<sup>2</sup> Οι υποψήφιοι με μητρική γλώσσα που δεν συγκαταλέγεται μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ ή με μητρική γλώσσα την αγγλική πρέπει να προσκομίσουν πιστοποιητικό που να αποδεικνύει το επίπεδο μιας δεύτερης γλώσσας (B1 ή μεγαλύτερο).

<sup>3</sup> Πριν από τον διορισμό, ο υποψήφιος που θα επιλεγεί θα κληθεί να προσκομίσει αντίγραφο λευκού ποινικού μητρώου,

- Άριστη γνώση, κατανόηση και πείρα στην υποστήριξη λογισμικού τελικού χρήστη, την επίλυση προβλημάτων και τη διάγνωση (π.χ. Microsoft 365, λειτουργικά συστήματα, Microsoft Office suite, λογισμικό άλλων τρίτων μερών),
- Επιχειρησιακή διαχείριση πελατών τελικού χρήστη και εγκατάσταση/διαμόρφωση/διαχείριση λογισμικού (π.χ. Microsoft 365 end-point Management, Microsoft Defender, CMDB, ομαδικές πολιτικές και δημιουργία δέσμης ενεργειών scripting) (κ.λπ.),
- Γνώση, κατανόηση και πείρα διαδικασιών ITIL (κατά προτίμηση με πιστοποίηση ιδρύματος ITIL ή υψηλότερη) και εργαλεία διαχείρισης υπηρεσιών ΤΠ,
- Γνώση, κατανόηση και πείρα στην αδειοδότηση λογισμικού και/ή στην απόκτηση λογισμικού,
- Άριστη γραπτή και προφορική γνώση της αγγλικής γλώσσας.

### Προσωπικά χαρακτηριστικά/διαπροσωπικές δεξιότητες:

- Υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών και μέριμνας χρηστών,
- Άριστες ικανότητες επικοινωνίας. Ικανότητα κατανόησης και προσαρμογής της επικοινωνίας στον συνομιλητή του,
- Ικανότητα συνεργασίας και οικοδόμησης ισχυρών εργασιακών σχέσεων σε πολυπολιτισμικό περιβάλλον,
- Ικανότητα εργασίας υπό πίεση και διαχείρισης πολλαπλών και απαιτητικών καθηκόντων και αρμοδιοτήτων.

Ανάλογα με τον αριθμό των αιτήσεων που θα παραληφθούν, η επιτροπή επιλογής ενδέχεται να εφαρμόσει αυστηρότερες προϋποθέσεις σε σχέση με τα ως άνω κριτήρια επιλογής.

## Ίσες ευκαιρίες

Ως εργοδότης, το ECDC εφαρμόζει πολιτική ίσων ευκαιριών και ενθαρρύνει όλους τους υποψηφίους που πληρούν τα κριτήρια επιλεξιμότητας και επιλογής να υποβάλουν αιτήσεις, χωρίς καμία διάκριση λόγω ηλικίας, φυλής, πολιτικών, φιλοσοφικών ή θρησκευτικών πεποιθήσεων, φύλου ή γενετήσιου προσανατολισμού, ή αναπηρίας.

Επί του παρόντος, οι γυναίκες υποεκπροσωπούνται σε αυτόν τον τομέα δραστηριοτήτων. Ως εκ τούτου, ενθαρρύνεται η υποβολή αιτήσεων από γυναίκες.

## Διορισμός και όροι απασχόλησης

Ο κάτοχος της θέσης θα διοριστεί βάσει του καταλόγου επικρατέστερων υποψηφίων που θα προτείνει στη διευθύντρια η επιτροπή επιλογής. Η παρούσα προκήρυξη αποτελεί τη βάση για τη διατύπωση της πρότασης της επιτροπής επιλογής. Οι υποψήφιοι θα υποβληθούν σε γραπτές δοκιμασίες. Οι υποψήφιοι πρέπει να γνωρίζουν ότι το περιεχόμενο της πρότασης μπορεί να δημοσιοποιηθεί και ότι η συμπερίληψή τους στον κατάλογο με τους επικρατέστερους υποψηφίους δεν αποτελεί εγγύηση πρόσληψης. Ο κατάλογος με τους επικρατέστερους υποψηφίους θα καταρτιστεί κατόπιν ανοικτής διαδικασίας επιλογής.

Ο επιλεγείς υποψήφιος θα προσληφθεί ως συμβασιούχος υπάλληλος δυνάμει του άρθρου 3α του καθεστώτος που εφαρμόζεται στο λοιπό προσωπικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για διάστημα πέντε ετών. Η σύμβαση μπορεί να ανανεωθεί. Ο διορισμός γίνεται στην **ομάδα καθηκόντων III**.

Οι υποψήφιοι πρέπει να γνωρίζουν ότι ο κανονισμός υπηρεσιακής κατάστασης της ΕΕ απαιτεί από όλους τους νεοπροσληφθέντες υπαλλήλους να ολοκληρώσουν επιτυχώς δοκιμαστική περίοδο εννέα μηνών.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους όρους της σύμβασης και της απασχόλησης, συμβουλευθείτε το καθεστώς που εφαρμόζεται στο λοιπό προσωπικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο διατίθεται στην ακόλουθη διεύθυνση:

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

Τόπος απασχόλησης θα είναι η Στοκχόλμη, όπου το Κέντρο ασκεί τις δραστηριότητές του.

## Εφεδρικός πίνακας

Ενδέχεται να καταρτιστεί εφεδρικός πίνακας προσλήψεων, ο οποίος θα χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση που χρειαστεί να πληρωθούν παρόμοιες κενές θέσεις. Ο εφεδρικός πίνακας θα έχει ισχύ έως την 31η Δεκεμβρίου του έτους της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής αιτήσεων και ενδέχεται να παραταθεί.

## Διαδικασία υποβολής αιτήσεων

**Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να αποστείλουν συμπληρωμένη αίτηση στη διεύθυνση [Recruitment@ecdc.europa.eu](mailto:Recruitment@ecdc.europa.eu) προσδιορίζοντας με σαφήνεια στο θέμα του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τον κωδικό της κενής θέσης και το επώνυμό τους.**

**Για να είναι έγκυρη η αίτηση, πρέπει να συμπληρωθούν όλες οι απαιτούμενες ενότητες στο σχετικό έντυπο, το οποίο πρέπει να υποβληθεί σε μορφή Word ή PDF και, κατά προτίμηση, στην αγγλική γλώσσα<sup>4</sup>. Οι ελλιπείς αιτήσεις θεωρούνται άκυρες.**

**Το έντυπο αίτησης του ECDC είναι διαθέσιμο στον ακόλουθο δικτυακό τόπο:**

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

Η καταληκτική ημερομηνία για την υποβολή των υποψηφιοτήτων είναι η ημερομηνία που δημοσιεύεται στην προκήρυξη κενής θέσης στην αγγλική γλώσσα. Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την πορεία της εν λόγω διαδικασίας επιλογής, καθώς και σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία πρόσληψης, διατίθενται στον δικτυακό τόπο του ECDC, στον σύνδεσμο που παρέχεται ανωτέρω.

Λόγω του μεγάλου όγκου των αιτήσεων που λαμβάνουμε, θα ειδοποιηθούν μόνον οι υποψήφιοι που θα επιλεγούν για συνέντευξη.

<sup>4</sup> Η παρούσα προκήρυξη κενής θέσης μεταφράστηκε σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ από το αγγλικό πρωτότυπο. Δεδομένου ότι η γλώσσα των καθημερινών εργασιών του Κέντρου είναι κατά κανόνα η αγγλική, το ECDC προτιμά να λάβει την αίτηση στα αγγλικά.