

## Especialista en Front Office

Unidad: DTS

Referencia: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Convocatoria de candidaturas para el citado puesto de agente contractual en el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC).

### Descripción del puesto

El ECDC tiene previsto contratar a una persona para la vacante anteriormente mencionada. Asimismo, creará una lista de reserva, que podrá utilizarse para futuras vacantes en este ámbito.

El titular del puesto responderá ante la persona responsable del grupo Front Office, dentro de la sección de Operaciones Informáticas y de la Unidad de Servicios de Transformación Digital.

En concreto, la persona seleccionada se ocupará de las siguientes áreas de trabajo:

- actividades del servicio de asistencia (por ejemplo, apoyo a los usuarios y sus puestos de trabajo, teléfonos y otros equipos informáticos; identificación, registro, categorización, priorización, diagnóstico y resolución de incidentes y tramitación de solicitudes de servicio; gestión de activos; introducción de personas recién llegadas; mantenimiento de la propiedad, la vigilancia y el seguimiento de las comunicaciones sobre incidentes);
- actividades de administración del sistema (por ejemplo, apoyo de segunda y tercera línea para equipos de usuarios finales y software relacionado, administración de Microsoft 365, gestión de parches, administración de Active Directory, instalación/configuración de *software* y *hardware*, apoyo a sistemas de videoconferencia y equipos audiovisuales);
- actividades de coordinación (por ejemplo, supervisar uno o más procesos/prácticas de ITIL, supervisar y controlar las actividades en relación con los acuerdos de nivel de servicio, proporcionar información a la dirección sobre la calidad y las operaciones de gestión de incidentes/tramitación de solicitudes, elaborar y actualizar guías de usuarios e instrucciones);
- actividades de contratación pública y gestión de contratos (por ejemplo, contacto con proveedores, seguimiento de las licencias de software para garantizar la continuidad de las actividades, punto de contacto para las solicitudes de nuevo *software*, solicitud de

ofertas, apoyo a los flujos de trabajo internos en relación con la contratación y las finanzas, facilitación de la revisión y el pago de facturas, actualización de la lista de programas informáticos disponibles en el ECDC);

- realización de guardias fuera del horario de oficina; y
- cualquier otra tarea relacionada con su área de actividad, llegado el caso.

## Formación y experiencia exigidas

### A. Requisitos formales

Para optar al puesto es preciso cumplir una serie de requisitos formales. Dichos requisitos son los siguientes:

- haber cursado un nivel de estudios correspondiente a educación superior acreditados por un título, o un nivel de estudios correspondiente a educación secundaria acreditados por un título que dé acceso a educación superior y experiencia profesional pertinente de tres años<sup>1</sup>;
- tener un conocimiento profundo de una de las lenguas oficiales de la UE y un conocimiento satisfactorio de una segunda lengua oficial de la UE que permita el desempeño de las funciones<sup>2</sup>;
- tener la nacionalidad de uno de los Estados miembros de la UE o de Noruega, Islandia o Liechtenstein;
- estar en plena posesión de los derechos civiles<sup>3</sup>;
- haber cumplido las obligaciones impuestas por la legislación en materia de servicio militar;
- ofrecer las garantías de moralidad requeridas para el ejercicio de sus funciones; y
- estar en buenas condiciones físicas para desempeñar las tareas propias del puesto.

### B. Criterios de selección

Para optar a este puesto se han identificado determinados **criterios esenciales** en relación con la experiencia y los conocimientos profesionales y con las características personales y las aptitudes interpersonales.

#### Experiencia/conocimientos profesionales:

- al menos 3 años de experiencia profesional, tras la obtención del título, adquirida en el desempeño de tareas pertinentes a la descripción del puesto;
- excelentes conocimientos, comprensión y experiencia en el apoyo al *hardware* de los usuarios finales, en la resolución de problemas y en el diagnóstico (por ejemplo, ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, impresoras, teléfonos, teléfonos inteligentes, tabletas);
- excelentes conocimientos, comprensión y experiencia en el apoyo a los programas informáticos de los usuarios finales, en la resolución de problemas y en el diagnóstico

---

<sup>1</sup> Solo se tendrán en cuenta los títulos y certificados expedidos en los Estados miembros de la Unión Europea o que cuenten con certificados de equivalencia expedidos por las autoridades de dichos Estados miembros.

<sup>2</sup> Las personas candidatas con una lengua no oficial de la UE o el inglés como lengua materna deberán presentar pruebas de su nivel de una segunda lengua con un certificado (B1 o superior).

<sup>3</sup> Antes de su nombramiento, la persona seleccionada deberá presentar un certificado expedido por la autoridad competente que acredite la ausencia de antecedentes penales.

(por ejemplo, Microsoft 365, sistemas operativos, conjunto de programas Microsoft Office y otros programas informáticos de terceros);

- gestión institucional de clientes finales e instalación, configuración y gestión de software (por ejemplo, gestión de puntos finales de Microsoft 365, Microsoft Defender, CMDB, políticas de grupo y *scripting*, etc.);
- conocimientos, comprensión y experiencia en ITIL (preferiblemente con un certificado de la Fundación ITIL o superior) y en herramienta(s) de gestión de servicios de TI;
- conocimientos, comprensión y experiencia en la concesión de licencias de software o en la adquisición de programas informáticos;
- excelente nivel de inglés, hablado y escrito.

### Características personales/aptitudes interpersonales:

- elevado nivel de orientación al servicio y mentalidad orientada al usuario;
- excelentes capacidades de comunicación. Capacidad para comprender y adaptar la comunicación a la otra parte;
- capacidad para colaborar y establecer relaciones de trabajo sólidas en un equipo multicultural;
- capacidad para trabajar bajo presión y gestionar tareas y responsabilidades múltiples y contrapuestas.

En función del número de solicitudes recibidas, el Comité de Selección podrá aplicar requisitos más estrictos en el marco de los criterios de selección citados.

## Igualdad de oportunidades

El ECDC aplica una política de igualdad de oportunidades y anima encarecidamente a presentar su candidatura a todas las personas que cumplan los criterios de admisibilidad y de selección sin distinción alguna por razones de edad, raza, opiniones políticas, filosóficas o religiosas, género u orientación sexual o discapacidad.

En la actualidad, las mujeres están infrarrepresentadas en este sector de actividad, por lo que animamos especialmente a las mujeres a presentar su solicitud.

## Nombramiento y condiciones de empleo

La persona seleccionada será nombrada de entre las personas candidatas incluidas en una lista restringida propuesta al director por el Comité de Selección. Este anuncio de vacante constituye la base para el establecimiento de la propuesta del Comité de Selección. Se solicitará la realización de pruebas escritas. Deberá tenerse en cuenta que la lista restringida podrá hacerse pública y que la inclusión en la misma no garantiza la contratación. La lista restringida de personas seleccionadas se elaborará una vez concluido el proceso de selección abierto.

La persona seleccionada se incorporará al Centro como agente contractual de conformidad con el artículo 3 *bis* del Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea por un período de cinco años. El contrato podrá ser renovado. El nombramiento se hará para el **grupo de funciones III**.

Deberá tenerse en cuenta el requisito previsto en el Estatuto de los funcionarios de la UE de que todo el personal nuevo ha de superar un período de prueba de nueve meses.

Para más información sobre las condiciones contractuales y de trabajo, consulte el Régimen aplicable a los otros agentes de las Comunidades Europeas, disponible en el siguiente enlace:

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

El lugar de empleo será Estocolmo, donde el Centro desempeña sus actividades.

## Lista de reserva

Podrá constituirse una lista de reserva y utilizarse para la contratación en caso de que surjan vacantes similares. Dicha lista será válida hasta el 31 de diciembre del mismo año en que concluye el plazo límite de presentación de candidaturas, y podrá prorrogarse.

## Procedimiento de solicitud

**Para optar al puesto, envíe su candidatura cumplimentada a [Recruitment@ecdc.europa.eu](mailto:Recruitment@ecdc.europa.eu) indicando claramente la referencia de la vacante y su(s) apellido(s) en la línea de asunto del mensaje.**

**Para que su candidatura sea válida, deberá cumplimentar todas las secciones obligatorias del formulario de candidatura y enviarlo en formato Word o PDF, preferiblemente en inglés<sup>4</sup>. Las candidaturas incompletas no se considerarán válidas.**

**El formulario de candidatura del ECDC está disponible en nuestro sitio web:**

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

La fecha límite para la presentación de candidaturas es la fecha indicada en el anuncio de vacante en inglés. Encontrará más información relativa al estado del presente procedimiento de selección, además de información importante sobre el proceso de contratación, en nuestro sitio web. Dicha información puede consultarse a través del enlace mencionado anteriormente.

Debido al gran volumen de candidaturas que recibimos, solo nos pondremos en contacto con aquellas personas que hayan sido seleccionadas para la entrevista.

---

<sup>4</sup> Este anuncio de vacante se ha traducido a todas las lenguas oficiales de la UE a partir del original inglés. Puesto que la lengua en la que se desarrollan las actividades cotidianas del Centro es generalmente el inglés, el ECDC prefiere recibir las candidaturas en esta lengua.