

## Front office'i spetsialist

Osakond: digiülemineku teenused  
Viide: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Avaldused eespool nimetatud lepingulise töötaja ametikohale kandideerimiseks palutakse saata Haiguste Ennetamise ja Tõrje Euroopa Keskusele (ECDC).

### Ametikoha kirjeldus

ECDC kavatses võtta tööle ühe isiku eelnimetatud vabale ametikohale. ECDC koostab ühtlasi reservnimekirja, mida võidakse tulevikus kasutada vabade ametikohtade täitmiseks selles valdkonnas.

Töötaja allub IT-toimingute sektsioonis ja digiülemineku teenuste osakonnas asuva front office'i rühma juhile.

Töötaja täidab eelkõige järgmisi tööülesandeid:

- kasutajatugi (nt kasutajate, nende tööjaamade, telefonide ja muude IT-seadmete tugi, tõrgete tuvastamine / registreerimine / liigitamine / prioriseerimine / diagnoosimine/ kõrvaldamine ning teenusetaotluste täitmine, varahaldus, uute töötajate koolitamine, tõrgetega seotud omandiõiguse säilitamine / seire / jälgimine / teabevahetus;
- süsteemihaldus (nt lõppkasutaja seadmete ja seonduva tarkvara teise ja kolmanda astme tugi, Microsoft 365 haldus, paikade haldus, Active Directory haldus, tark- ja riistvara paigaldamine / konfigureerimine, videokonverentsisüsteemide ja audiovisuaalseadmete tugi);
- koordineerimine (nt ühe või mitme ITIL-protsessi/tava järelevalve, teenustaseme kokkulepetega seotud tegevuste järelevalve ja kontroll, juhtimisteabe andmine tõrkehalduse ja teenusetaotluste täitmise kvaliteedi ja toimingute kohta, kasutusjuhendite ja -juhiste koostamine ja haldamine);
- hangete ja lepingute haldamine (nt suhtlemine tarnijatega, tarkvaralitsentside jälgimine talitluspidevuse tagamiseks, uue tarkvara taotluste kontaktpunktina toimimine, hinnapakkumiste küsimine, asutusesiseste hangete ja finantstöövoogude toetamine, arvete läbivaatamise ja maksmise hõlbustamine, ECDCs kasutatava tarkvara loetelu ajakohastamine);
- valvetugi väljaspool tööaega;

- vajadusel muude oma töövaldkonnaga seotud ülesannete täitmine.

## Nõutav kvalifikatsioon ja töökogemus

### A. Ametlikud nõuded

Sobiv kandidaat peab vastama järgmistele ametlikele nõuetele.

- Kandidaadil on diplomiga tõendatud keskharidusjärgne haridus või diplomiga tõendatud keskharidus, mis annab juurdepääsu kõrgharidusele, ja 3 aastat asjakohast erialast töökogemust<sup>1</sup>.
- Kandidaat oskab ühte ELi ametlikku keelt väga heal tasemel ja teist ELi ametlikku keelt ametiülesannete täitmiseks vajalikul heal tasemel<sup>2</sup>.
- Kandidaadil on Euroopa Liidu liikmesriigi või Norra, Islandi või Liechtensteini kodakondsus.
- Kandidaadil on kõik kodanikuõigused<sup>3</sup>.
- Kandidaat on täitnud kõik sõjaväeteenistust reguleerivate seadustega ette nähtud kohustused.
- Kandidaadil on ametikohustuste täitmiseks vajalikud isikuomadused.
- Kandidaat on füüsiliselt võimeline ametikohustusi täitma.

### B. Valikukriteeriumid

Ametikohale kvalifitseerumiseks oleme kehtestanud töökogemuste/teadmiste ja isikuomaduste/suhtlemisoskuse **põhikriteeriumid**.

#### Erialased töökogemused/teadmised

- Vähemalt 3-aastane erialane töökogemus pärast diplomi saamist ametikoha kirjelduses nimetatud töökohustustega ametikohal;
- suurepärased teadmised, arusaamine ja kogemus lõppkasutaja riistvaratõe, tõrkeotsingu ja -diagnostika alal (nt lauaarvutid, sülearvutid, printerid, telefonid, nutitelefonid, tahvelarvutid);
- suurepärased teadmised, arusaamine ja kogemus lõppkasutaja tarkvaratõe, tõrkeotsingu ja -diagnostika alal (nt Microsoft 365, operatsioonisüsteemid, Microsoft Office'i komplekt, muu kolmandate poolte tarkvara);
- lõppkasutajatest klientide ettevõtte juhtimine ja tarkvara seadistamine / konfigureerimine / haldamine (nt Microsoft 365 End-Point Management, Microsoft Defender, CMDB, kontserni poliitika ja skriptimine jne);
- teadmised, arusaamine ja kogemused ITILi (eelistatavalt ITILi sihtasutuse või kõrgema asutuse sertifikaat) ja IT-teenuste haldamise vahendi(t)e alal;
- teadmised, arusaamine ja kogemused tarkvara litsentsimise ja/või omandamine valdkonnas;

<sup>1</sup> Arvestatakse ainult diplomeid ja tunnistusi, mis on antud Euroopa Liidu liikmesriikides või mille kohta on nende liikmesriikide ametiasutused väljastanud samaväärsuse tõendid.

<sup>2</sup> Kandidaadid, kelle emakeel on muu kui Euroopa Liidu keel või inglise keel, peavad esitama teise keele oskuse taset (B1 või kõrgem) tõendava tunnistuse.

<sup>3</sup> Enne ametisse nimetamist peab valituks osutunud kandidaat esitama politsei tõendi karistusregistri kannete puudumise kohta.

- inglise keele suurepärase suuline ja kirjalik oskus.

## Isikuomadused/suhtlusoskus

- Väljapaistev teenistusvalmidus ja kvaliteedikesksus;
- suurepärase suhtlusoskus; oskus mõista ja kohandada suhtlust vastaspoolega;
- võime teha koostööd ja luua tugevaid töösuhteid mitmekesises ja mitmekultuurilises keskkonnas;
- suutlikkus töötada pingelolukorras ning hallata mitut konkureerivat ülesannet ja vastutust.

Olenevalt avalduste arvust võib valikukomisjon kohaldada eespool nimetatud valikukriteeriumide piires rangemaid nõudeid.

## Võrdsed võimalused

Keskus tagab tööandjana võrdsed võimalused ning ootab kandideerimisavaldusi kõikidelt osalemis- ja valikukriteeriumidele vastavalt kandidaatidelt, diskrimineerimata kedagi tema vanuse, rassi, poliitiliste, filosoofiliste või usuliste veendumuste, soo või seksuaalse sättumuse või puuete pärast.

Praegu on naised selles sektoris alaesindatud. Seetõttu julgustame eriti kandideerima naisi.

## Töölevõtmine ja teenistustingimused

Töötaja võetakse tööle lõppnimekirja alusel, mille valikukomisjon esitab direktorile. Valikukomisjoni ettepanek koostatakse käesoleva vaba ametikoha teate alusel. Kandidaatidelt võidakse nõuda kirjalike testide tegemist. Kandidaadid peaksid arvestama, et nimekiri võidakse avalikustada ja nimekirja kandmine ei taga töölevõtmist. Kandidaatide lõppnimekiri koostatakse pärast avalikku valikumenetlust.

Edukas kandidaat võetakse tööle lepingulise töötajana Euroopa Liidu muude teenistujate teenistustingimuste artikli 3 punkti a alusel viieks aastaks. Lepingut võib pikendada. Töötaja asub tööle **III tegevusüksuses**.

Kandideerijatel tuleb arvestada Euroopa Liidu personalieeskirjade nõudega, et kõik uued töötajad peavad edukalt läbima katseaja.

Lepingu- ja töötingimuste lisateave on Euroopa Liidu muude teenistujate teenistustingimustes järgmisel aadressil:

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

Töökoht asub keskuse tegevuskohas Stockholmis.

## Reservnimekiri

Kandidaatidest võidakse koostada reservnimekiri, mida kasutatakse, kui tekib samalaadne vaba ametikoht. Nimekiri kehtib avalduste esitamise aasta 31. detsembrini ja selle kehtivust võidakse pikendada.

## Avalduste esitamine

**Kandideerimiseks saatke täidetud avaldus e-posti aadressil**

**[Recruitment@ecdc.europa.eu](mailto:Recruitment@ecdc.europa.eu)**, märkides e-kirja teemareale selgelt vaba töökoha viite ja oma perekonnanime.

**Avaldus on kehtiv, kui avaldusvormi kõik kohustuslikud väljad on täidetud.**

**Avaldus tuleb esitada Wordi või PDF-vormingus ja eelistatavalt inglise keeles.<sup>4</sup>**

**Puudulikult täidetud avaldus loetakse kehtetuks.**

**ECDC avaldusvorm on meie veebikohas aadressil**

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

Avalduste esitamise tähtpäev on ingliskeelses vaba ametikoha teates märgitud kuupäev. Valikumenetluse seisu lisateave ja värbamismenetluse oluline teave on meie veebilehel ja sellega saab tutvuda eespool esitatud lingi kaudu.

Saabuvate avalduste suure arvu tõttu teavitatakse üksnes kandidaate, keda kutsutakse töövestlusele.

---

<sup>4</sup> See vaba ametikoha teade on tõlgitud ingliskeelsest originaalist kõikidesse Euroopa Liidu ametlikesse keeltesse. Et keskuse igapäevane töökeel on üldiselt inglise keel, eelistab ECDC saada avaldusi inglise keeles.