

Tietoteknisten tukipalvelujen asiantuntija

Yksikkö: Digitalisaatiopalvelut
Viite: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Euroopan tautien ehkäisy- ja valvontakeskuksessa (ECDC) on avoinna edellä mainittu sopimussuhteisen toimihenkilön toimi, jota varten pyydetään hakemuksia.

Toimenkuvaus

ECDC ottaa edellä mainittuun toimeen palvelukseensa yhden toimihenkilön. ECDC:n on tarkoitus laatia myös varallaololuettelo, jota voidaan hyödyntää jatkossa täytettäessä saman alan avoimia toimia.

Toimenhaltija työskentelee digitalisaatiopalveluiden yksikössä ja IT-toimintojen jaostossa tukipalvelujen ryhmäpäällikön alaisuudessa.

Toimenhaltijan tehtävänä on erityisesti

- tietotekniset tukipalvelut (esim. käyttäjien tukeminen ja työasemia, puhelimia ja muita tietoteknisiä laitteita koskevien tukipyyntöjen käsittely, tukipyyntöjen ja -tarpeiden tunnistaminen, kirjaaminen, luokittelu, priorisointi, analysointi, vianetsintä ja -ratkaiseminen sekä palvelupyntöihin vastaaminen; käyttöomaisuuden hallinta; uusien työntekijöiden perehdyttäminen; vikailmoituksia koskeva omistajuuden hallinta, seuranta ja viestintä)
- järjestelmien ylläpitotoimet (esim. loppukäyttäjien laitteiden ja niihin liittyvien ohjelmistojen toisen ja kolmannen tason tuki, Microsoft 365 -ohjelmistohallinta, korjauspäivitysten hallinta, Active Directory -hakemistohallinnointi, ohjelmistojen ja laitteiden asennus/kokoonpano, videoneuvottelujärjestelmien ja audiovisuaalisten laitteiden tuki)
- koordinoitavat (esim. yhden tai useamman ITIL-prosessin tai -käytännön valvonta, palvelutasosopimukseen perustuvien toimien seuranta ja valvonta, tietojen laatiminen vikailmoitusten ja tukipyyntöjen ratkaisun laadun ja toiminnan hallinnasta, käyttöoppaiden ja ohjeiden laatiminen ja ylläpito)
- hankintoihin ja sopimusten hallinnointiin liittyvät toimet (esim. yhteydenpito palvelutoimittajiin, ohjelmistolisenssien tilan seuranta toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi, yhteyspisteenä toimiminen uusia ohjelmistopyyntöjä varten, tarjousten pyytäminen, sisäisten hankintojen ja rahoituksen työkulun tukeminen, laskujen

tarkastamisen ja maksamisen tukeminen, ECDC:ssä saatavilla olevien ohjelmistojen luettelon päivittäminen)

- päivystystuki virka-ajan ulkopuolella
- muiden omaan asiantuntemusalaan liittyvien tehtävien suorittaminen pyydettyä.

Vaadittava pätevyys ja kokemus

A. Muodolliset vaatimukset

Ollakseen valintakelpoinen hakijan on täytettävä seuraavat vaatimukset:

- hakijalla on keskiasteen jälkeinen koulutus, josta on osoituksena tutkintotodistus, tai keskiasteen koulutus, joka antaa oikeuden keskiasteen jälkeiseen koulutukseen, sekä kolmen vuoden pituinen soveltuva työkokemus¹
- hakijalla on yhden EU:n virallisen kielen perusteellinen taito ja jonkin toisen EU:n virallisen kielen tyydyttävä, tehtävien hoitamisen kannalta riittävä taito²
- hakijalla on jonkin EU:n jäsenvaltion tai Norjan, Islannin tai Liechtensteinin kansalaisuus
- täydet kansalaisoikeudet³
- mahdolliset asevelvollisuuslainsäädännön mukaiset velvollisuudet on täytetty
- tehtävien hoitamisen edellyttämä hyvä maine
- terveydelliset edellytykset tehtävien hoitamiseen.

B. Valintaperusteet

Valituksi tuleminen edellyttää, että seuraavat työkokemusta ja osaamista sekä henkilökohtaisia ominaisuuksia ja vuorovaikutustaitoja koskevat **keskeiset valintaperusteet** täyttyvät.

Työkokemus ja ammatilliset tiedot

- Vähintään kolmen vuoden työkokemus, joka on hankittu tutkinnon suorittamisen jälkeen, toimen kuvauksessa luetellun kaltaisista tehtävistä
- erinomainen tietämys, ymmärrys ja kokemus loppukäyttäjien laitteistotuesta sekä laitteistojen vianetsinnästä ja diagnostiikasta (esim. pöytätietokoneet, kannettavat tietokoneet, tulostimet, puhelimet, älypuhelimet, tabletit)
- erinomainen tietämys, ymmärrys ja kokemus loppukäyttäjien ohjelmistotuesta sekä ohjelmistojen vianetsinnästä ja diagnostiikasta (esim. Microsoft 365, käyttöjärjestelmät, Microsoft Office -ohjelmapaketti, muut kolmansien osapuolten ohjelmistot)
- loppukäyttäjien tietokoneiden organisaationlaajuinen hallinta ja ohjelmistojen asetusten määrittäminen, kokoonpano ja hallinta (esim. Microsoft 365 Endpoint Manager, Microsoft Defender, CMDB, organisaation käyttöperiaatteiden ja skriptien hallinta ym.)
- tietämys, ymmärrys ja kokemus ITIL:stä (mieluiten suoritettu ITIL Foundation -sertifiointi tai sitä korkeampi sertifiointi) ja tietoteknisten palvelujen hallinnointivälineistä
- tietämys, ymmärrys ja kokemus ohjelmistojen lisensoinnista ja/tai hankinnasta

¹ Huomioon otetaan ainoastaan tutkintotodistukset, jotka on myönnetty jossakin EU:n jäsenvaltiossa tai joista on jäsenvaltion viranomaisten myöntämä vastaavuustodistus.

²Jos hakijan äidinkieli on englanti tai jokin muu kuin EU:n virallinen kieli, hänen on esitettävä todistus toisen hallitsemansa kielen tasosta (vähintään B1-taso).

³Valitun hakijan on toimitettava ennen nimittämistään rikosrekisteriote, jossa ei saa olla merkintöjä.

- englannin kielen erinomainen kirjallinen ja suullinen taito.

Henkilökohtaiset ominaisuudet ja vuorovaikutustaidot

- Erittäin palveluhenkinen asenne ja asiakassuuntautuneisuus
- erinomaiset viestintätaidot kyky ymmärtää eri tahojen viestintää ja mukauttaa sitä vastapuolelle sopivaksi
- kyky tehdä yhteistyötä ja rakentaa vahvoja työskentelysuhteita monikulttuurisessa ryhmässä
- kyky työskennellä paineen alaisena ja hoitaa useita samanaikaisia tehtäviä ja vastuualueita.

Valintalautakunta voi soveltaa edellä lueteltuja valintaperusteita tiukempia vaatimuksia, jos hakemuksia saadaan paljon.

Yhtäläiset mahdollisuudet

ECDC tarjoaa työnantajana tasavertaiset mahdollisuudet kaikille ja kannustaa kaikkia hakukelpoisuus- ja valintaperusteet täyttäviä henkilöitä toimittamaan hakemuksen ikään, rotuun, poliittiseen kantaan, aatteelliseen tai uskonnollisen vakaumukseen, sukupuoleen tai seksuaaliseen suuntautumiseen ja vammaan katsomatta.

Naiset ovat tällä hetkellä aliedustettuina alalla. Siksi naispuolisia hakijoita kannustetaan hakemaan tointa.

Nimittäminen ja palvelussuhteen ehdot

Toimenhaltija nimitetään esivalintaluettelosta, jonka valintalautakunta esittää viraston johtajalle. Tämä avointa tointa koskeva ilmoitus on perustana valintalautakunnan ehdotukselle. Hakijoita pyydetään osallistumaan kirjallisiin testeihin. On syytä huomata, että esivalintaluettelo voidaan julkistaa ja että hakijan pääsy esivalintaluetteluun ei takaa palvelukseen ottamista. Esivalintaluettelo hakijoista laaditaan avoimen valintaprosessin perusteella.

Toimeen valituksi tuleva henkilö otetaan palvelukseen sopimussuhteiseksi toimihenkilöksi unionin muuhun henkilöstöön sovellettavien palvelussuhteen ehtojen 3 artiklan a alakohdan mukaisesti viiden vuoden toimikaudeksi. Sopimus voidaan uusia. Toimi kuuluu **tehtäväryhmään III**.

Hakijoita pyydetään ottamaan huomioon, että EU:n henkilöstösääntöjen mukaisesti kaikkien uusien työntekijöiden on läpäistävä yhdeksän kuukauden koeaika.

Lisätietoja palvelussuhteesta ja työehdoista on Euroopan unionin muuhun henkilöstöön sovellettavissa palvelussuhteen ehdoissa:

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

Työpaikka on Tukholmassa, jossa tartuntatautiviraston toimipaikka sijaitsee.

Varallaololuettelo

Hakijoista voidaan laatia varallaololuettelo, jota voidaan käyttää palvelukseen ottamiseen, jos muita vastaavia toimia tulee avoimeksi. Varallaololuettelo on voimassa sen vuoden joulukuun 31. päivään asti, jona haun määräaika päättyy. Luettelon voimassaoloaikaa voidaan jatkaa.

Hakumenettely

Täytetty hakemus toimitetaan osoitteeseen Recruitment@ecdc.europa.eu. Sähköpostiviestin aiheriville merkitään selkeästi avoimen toimen viite ja hakijan sukunimi.

Hakemus voidaan ottaa huomioon vain, jos kaikki vaaditut hakulomakkeen kohdat on täytetty. Hakulomake toimitetaan Word- tai PDF-tiedostona mieluiten englannin kielellä⁴. Puutteellisia hakemuksia ei oteta huomioon.

Tartuntatautiviraston hakulomake on osoitteessa

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

Hakuaika päättyy päivänä, joka on ilmoitettu tätä avointa toimea koskevassa englanninkielisessä ilmoituksessa. Lisätietoja valintamenettelyn etenemisestä sekä muita tärkeitä tietoja valintamenettelystä saa ECDC:n verkkosivuilta edellä olevan linkin kautta.

Hakemusten suuren määrän vuoksi valinnan etenemisestä ilmoitetaan vain haastatteluun valituille hakijoille.

⁴ Tämä hakuilmoitus on käännetty englanninkielisestä lähtötekstistä kaikille EU:n virallisille kielille. Koska viraston päivittäisessä toiminnassa käytettävä kieli on yleensä englanti, ECDC toivoo saavansa hakemukset mieluiten englanninkielisinä.