

ÁLLÁSHIRDETÉS

Ügyfélszolgálati szakértő

Osztály: Digitális átalakítási szolgáltatások

Hivatkozási szám: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Az Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központ (ECDC) pályázatokat vár a fent megnevezett szerződéses alkalmazotti pozícióra.

Munkaköri leírás

Az ECDC egy főt tervez felvenni a fent megnevezett pozícióba. Az ECDC egy tartaléklistát is össze kíván állítani, amelyet a későbbiekben az ezen a területen megüresedő álláshelyek betöltésére lehet majd felhasználni.

Az állást betöltő személy a Digitális átalakítási szolgáltatások osztály Informatikai műveletek részlegén belül az Ügyfélszolgálati csoport vezetőjének számol be.

Az állást betöltő személy elsősorban az alábbi feladatokat fogja ellátni:

- ügyfélszolgálati tevékenységek (pl. a felhasználók és munkaállomásaik, telefonjaik és egyéb informatikai eszközeik támogatása; incidensek azonosítása/nyilvántartása/fontossági sorrendbe állítása/diagnosztizálása/megoldása, hibaelhárítás és szolgáltatáskérések teljesítése; vagyonkezelés, új munkatársak bemutatása, tulajdonjogok fenntartása/az incidenssel kapcsolatos kommunikációk nyomon követése);
- rendszeradminisztrációs tevékenységek (pl. végfelhasználói berendezések és kapcsolódó szoftverek második és harmadik vonalbeli támogatása, Microsoft 365 adminisztráció, javításkezelés, aktív jegyzékadminisztráció, szoftver- és hardvertelepítés/-konfiguráció, videokonferencia-rendszerek és audiovizuális berendezések támogatása);
- koordinációs tevékenységek (pl. egy vagy több ITIL-folyamat/gyakorlat felügyelete, a tevékenységeknek a szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodások alapján történő nyomon követése és ellenőrzése, az incidensek kezelésével/a teljesítés minőségével és működésével, a felhasználói útmutatók és utasítások kidolgozásával és karbantartásával kapcsolatos vezetői információk szolgáltatása);
- közbeszerzési és szerződéskezelési tevékenységek (pl. az eladókkal való kapcsolatfelvétel, szoftverengedélyek nyomonkövetése az üzletmenet folytonosságának biztosítása érdekében, kapcsolattartó pont az új szoftverek iránti kérelmekhez, ajánlatkérések, a belső közbeszerzési és finanszírozási munkafolyamatok támogatása, a

számlák felülvizsgálatának és kifizetésének megkönnyítése, az ECDC-nél rendelkezésre álló szoftverek listájának frissítése);

- a munkaidőn kívüli készenléti támogatás; illetve
- igény szerint bármely más, a munkaterülethez kapcsolódó feladat ellátása.

Az állás betöltéséhez szükséges képesítések és tapasztalatok

A. Formai követelmények

Az állás betöltéséhez több formai követelménynek is meg kell felelni. Ezek a követelmények a következők:

- oklevéllel igazolt, felsőfokú oktatásban szerzett végzettség, vagy felsőfokú tanulmányok folytatására jogosító, oklevéllel igazolt középiskolai végzettség és 3 éves megfelelő szakmai tapasztalat¹;
- az Unió hivatalos nyelvei közül egynek az alapos, egy másiknak pedig a feladatai ellátásához szükséges mértékű ismerete²;
- uniós tagállami, norvég, izlandi vagy liechtensteini állampolgárság;
- jogosultság állampolgári jogainak teljes körű gyakorlására³;
- a sorkatonai szolgálatra vonatkozó jogszabályokban előírt kötelezettségek teljesítése;
- a vonatkozó feladatkörrel kapcsolatos személyiségi követelményeknek való megfelelés; és
- fizikai alkalmasság a munkakörhöz kapcsolódó feladatok teljesítésére.

B. Kiválasztási feltételek

A pozíció betöltéséhez **alapvető kritériumokat** határoztunk meg a szakmai tapasztalattal/szaktudással és a személyiséggel/interperszonális készségekkel kapcsolatban.

Szakmai tapasztalat, szaktudás:

- az oklevél odaítélését követően szerzett legalább 3 éves, a munkaköri leírás szempontjából releváns pozíciókban szerzett szakmai tapasztalat;
- a végfelhasználói hardvertámogatás, hibaelhárítás és diagnosztika kiváló ismerete, megértése és e téren szerzett tapasztalat (pl. asztali számítógép, laptop, nyomtató, telefon, okostelefon, táblagép);
- a végfelhasználói szoftvertámogatás, hibaelhárítás és diagnosztikakiváló ismerete, megértése és e téren szerzett tapasztalat (pl. Microsoft 365, operációs rendszerek, Microsoft Office sorozat, egyéb harmadik felek szoftverei);

¹ Csak azok az oklevelek és bizonyítványok fogadhatók el, amelyeket uniós tagállamokban bocsátottak ki, illetve amelyekre az említett tagállamok hatóságai egyenértékűségi bizonyítványokat adtak ki.

² Azoknak a pályázóknak, akiknek anyanyelve az angol vagy egy nem hivatalos uniós nyelv, bizonyítvánnyal igazolniuk kell egy második nyelv ismeretének szintjét (legalább B1 szint).

³ A kinevezés előtt a sikeres pályázónak a rendőrségi nyilvántartás alapján kiállított igazolást kell benyújtania arról, hogy nem szerepel a bűnügyi nyilvántartásban.

- végfelhasználói ügyfelek vállalati irányítása és szoftverkialakítás/konfiguráció/irányítás (pl. Microsoft 365 végpont-menedzsment, Microsoft Defender, CMDB, csoportpolitikák és forgatókönyvek stb.);
- az ITIL (lehetőleg az ITIL alapítvány tanúsítása vagy magasabb szintű tanúsítás) és az informatikai szolgáltatásirányítási eszköz(ök) ismerete, megértése és e téren szerzett tapasztalat;
- a szoftverengedélyezés és/vagy szoftverbeszerzés ismerete, megértése és e téren szerzett tapasztalat;
- kiváló angol nyelvtudás írásban és szóban egyaránt.

Személyiség/interperszonális készségek:

- magas fokú szolgáltatás- és minőségközpontúság;
- kiváló kommunikációs készség; képesség a kommunikáció megértésére és partnerhez igazítására;
- képes együttműködésen alapuló munkavégzésre és szoros munkakapcsolatok kialakítására multikulturális környezetben;
- képesség a nyomás alatt történő munkavégzésre, valamint többféle egyformán fontos feladat, illetve munkakör egyidejű ellátására.

A beérkező pályázatok számától függően a felvételi bizottság a fent említett kiválasztási kritériumok körében szigorúbb követelményeket is megállapíthat.

Esélyegyenlőség

Munkáltatói minőségében az ECDC az esélyegyenlőség elvét alkalmazza, és minden olyan pályázó jelentkezését szívesen fogadja, aki teljesíti a részvételi és kiválasztási feltételeket, életkoron, faji hovatartozáson, politikai, filozófiai vagy vallási meggyőződésen, nemen vagy szexuális irányultságon alapuló megkülönböztetés és fogyatékosagra való tekintet nélkül.

A nők jelenleg alulreprezentáltak ezen a területen, ezért jelentkezésüket különösen támogatjuk.

Kinevezés és alkalmazási feltételek

Az állást betöltő személyt az előválogatott jelöltek listájáról nevezik ki, amelyre a felvételi bizottság tesz javaslatot az igazgatónak. A felvételi bizottság ezen álláshirdetés alapján tesz javaslatot. A pályázóknak írásbeli tesztekkel kell kitölteniük. Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy a javaslat nyilvánosságra kerülhet, továbbá hogy az előválogatott pályázók listáján való szereplés még nem garantálja a felvételt. Az előválogatott jelöltek listáját nyílt felvételi eljárást követően állítják össze.

A sikeres pályázó felvétele az Európai Unió egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételek 3. cikkének a) pontjával összhangban szerződéses alkalmazotti státuszban, ötéves időtartamra szól. A szerződés megújítható. A pályázót a **III. besorolási csoportba** nevezik ki.

Felhívjuk a pályázók figyelmét, hogy az EU személyzeti szabályzata értelmében minden új személyzeti tagnak sikeresen le kell töltenie a kilenc hónapos próbaidőt.

A szerződéses feltételekkel és a munkakörülményekkel kapcsolatos további tájékoztatás az Európai Községek egyéb alkalmazottaira vonatkozó alkalmazási feltételekben olvasható, amely a következő linken érhető el:

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

A foglalkoztatás helye Stockholm, ahol a Központ tevékenységét végzi.

Tartaléklista

A pályázókból tartaléklista hozható létre, amelyet hasonló álláshelyek megüresedése esetén fel lehet használni munkaerő-felvételre. A lista érvényessége a pályázati határidő évében december 31-ig tart, és meghosszabbítható.

Jelentkezési eljárás

A jelentkezéshez küldje el hiánytalan pályázatát a Recruitment@ecdc.europa.eu címre, és az e-mail tárgyában adja meg vezetéknévét és a betöltendő álláshely hivatkozási számát.

A pályázat akkor érvényes, ha a jelentkezési lap összes kötelező részét kitöltötte. A jelentkezési lapot Word vagy PDF formátumban, lehetőleg angolul⁴ kell benyújtani. A hiányos pályázatokat érvénytelennek tekintik.

Az ECDC jelentkezési lapja megtalálható a weboldalunkon:

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

A pályázatok benyújtásának határideje az angol nyelvű álláshirdetésben meghirdetett időpont. A kiválasztási eljárás alakulásával kapcsolatos további információkat, valamint a felvételi folyamatra vonatkozó fontos tudnivalókat a weboldalunkon találja a fenti link alatt.

A beérkező pályázatok nagy száma miatt csak az interjúra kiválasztott pályázókat értesítjük.

⁴ Ezt az álláshirdetést az angol eredetiből fordították le az EU összes hivatalos nyelvére. Mivel az Ügynökség mindennapi működésének nyelve általában az angol, az ECDC arra kéri a jelentkezőket, hogy a pályázatokat lehetőleg angol nyelven nyújtsák be.