

## Tiesioginio aptarnavimo specialistas

Padalinys: Skaitmeninės transformacijos paslaugų (angl. DTS)

Nuoroda: ECDC/FGIII/2021/VAR-APSP

Kviečiame teikti paraiškas nurodytoms Europos ligų prevencijos ir kontrolės centro (ECDC) sutartininko pareigoms eiti.

### Pareigybės aprašymas

Į minėtą laisva darbo vietą ECDC planuoja įdarbinti vieną darbuotoją. ECDC taip pat numato sudaryti rezervo sąrašą, kuris gali būti naudojamas būsimoms laisvoms darbo vietoms šioje srityje užimti.

Darbuotojas priklausys Skaitmeninės transformacijos paslaugų padalinio IT operacijų skyriui ir bus atskaitingas Tiesioginio aptarnavimo grupės vadovui.

Be kita ko, darbuotojas bus konkrečiai atsakingas už šias darbo sritis:

- aptarnavimo centro veiklą (pvz., pagalba naudotojams dėl jų darbo vietų, telefonų ir kitos IT įrangos, nustatyti ir (arba) registruoti, kategorizuoti, teikti pirmumą, diagnozuoti, lokalizuoti, šalinti sutrikimus ir vykdyti aptarnavimo užklausas, valdyti turtą, supažindinti naujus darbuotojus, saugoti centro nuosavybę ir (arba) stebėti, sekti, pranešti apie sutrikimus);
- sistemų administravimo veiklą (pvz., aukštesnio ir aukščiausio lygio IT srities pagalba galutiniam naudotojui dėl įrangos ir susijusios programinės įrangos, „Microsoft 365“ administravimas, pataisų valdymas, „Active Directory“ administravimas, programinės ir aparatinės įrangos diegimas ir montavimas bei konfigūravimas, pagalba dėl vaizdo konferencijų sistemų ir garso ir vaizdo įrangos);
- koordinavimo veiklą (pvz., prižiūrėti vieną ar daugiau ITIL procesų ir (arba) veiklų, stebėti ir kontroliuoti, ar veikla atitinka susitarimus dėl paslaugų lygio, teikti su valdymu susijusią informaciją apie incidentų valdymo ir (arba) užsakymų vykdymo kokybę ir operacijas, parengti ir prižiūrėti naudotojo vadovus ir instrukcijas);
- viešųjų pirkimų ir sutarčių valdymo veiklą (pvz., ryšiai su pardavėjais, programinės įrangos licencijų stebėseną siekiant užtikrinti veiklos tęstinumą, naujos programinės įrangos prašymų kontaktinis punktas, prašymų reguliavimas, pagalba vidaus viešųjų pirkimų ir finansų darbo srautams, sąskaitų faktūrų peržiūros ir apmokėjimo palengvinimas, ECDC turimos programinės įrangos atnaujinimo sąrašo sudarymas);

- pagalbą budėjimo režimu ne darbo valandomis;
- prireikus, vykdyti kitas su savo veiklos sritimi susijusias užduotis.

## Reikalinga kvalifikacija ir patirtis

### A. Formalieji reikalavimai

Atrankoje norintys dalyvauti kandidatai turi atitikti keletą formaliųjų reikalavimų. Šie reikalavimai yra:

- turėti diplomu patvirtintą aukštesnįjį arba aukštąjį išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą, patvirtintą atestatu, suteikiančiu galimybę stoti į aukštesniojo arba aukštojo mokslo įstaigą, ir atitinkamą trejų metų profesinę patirtį<sup>1</sup>;
- puikiai mokėti vieną iš ES oficialiųjų kalbų ir pakankamai gerai mokėti dar vieną ES oficialiąją kalbą (tiek, kiek tai būtina pareiginėms užduotims vykdyti)<sup>2</sup>;
- turėti vienos iš ES valstybių narių arba Norvegijos, Islandijos ar Lichtenšteino pilietybę;
- turėti visas piliečio teises<sup>3</sup>;
- būti įvykdžius visas karo tarnybą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytas prievoles;
- pasižymėti asmeninėmis savybėmis, kurių reikia norint eiti šias pareigas;
- būti tinkamos fizinės formos pareiginėms užduotims vykdyti.

### B. Atrankos kriterijai

Kandidatams į šias pareigas nustatėme **esminius reikalavimus**, susijusius su profesine patirtimi, žiniomis ir asmeninėmis savybėmis bei tarpasmeninio bendravimo įgūdžiais.

#### Profesinė patirtis ir žinios

- Bent 3 metų profesinė patirtis (po diplomo gavimo), įgyta einant pareigas, susijusias su darbo aprašyme nurodytomis pareigomis;
- puikios žinios, išmanymas ir patirtis pagalbos galutiniam naudotojui aparatinės įrangos, sutrikimų lokalizavimo ir diagnostikos (pvz., stacionaraus kompiuterio, nešiojamojo kompiuterio, spausdintuvo, telefono, išmaniojo telefono, planšetinio kompiuterio) srityje;
- puikios žinios, išmanymas ir patirtis pagalbos galutiniam naudotojui programinės įrangos, sutrikimų lokalizavimo ir diagnostikos (pvz., „Microsoft 365“, operacinių sistemų, „Microsoft Office“ paketo, kitos trečiųjų šalių programinės įrangos) srityje;
- įmonės paslaugų valdymas galutinių naudotojų klientams ir programinės įrangos parengimas ir (arba) konfigūravimas, valdymas (pvz., „Microsoft 365 End-point Management“, „Microsoft Defender“, CMDB, grupės politika, scenarijai ir t.t.);
- žinios, išmanymas ir patirtis ITIL (pageidautina turėti „ITIL Foundation“ ar aukštesnio lygio pažymėjimą) ir IT paslaugų valdymo priemonių srityse;

<sup>1</sup> Priimami tik tokie diplomai ir pažymėjimai, kuriuos išdavė ES valstybės narės arba kurių lygiavertiškumą yra patvirtinusios tokių valstybių narių institucijos.

<sup>2</sup>Kandidatai, kurių gimtoji kalba nėra oficialioji ES kalba arba kurių gimtoji kalba yra anglų, turi pateikti pažymą, patvirtinančią turimas antros kalbos žinias (B1 ar aukštesnio lygio).

<sup>3</sup> Prieš įdarbinimą atrinktojo kandidato bus paprašyta pateikti policijos išduotą neteistumą patvirtinančią pažymą.

- programinės įrangos licencijavimo ir (arba) programinės įrangos įsigijimo žinios, išmanymas ir patirtis;
- puikios anglų kalbos žinios (raštu ir žodžiu).

### Asmeninės savybės ir tarpasmeninio bendravimo įgūdžiai

- labai aiški orientacija į paslaugas ir į naudotojus orientuotas mąstymas;
- puikūs bendravimo įgūdžiai; gebėjimas suprasti pašnekovą ir reikiamai prisitaikyti bendraujant;
- gebėjimas bendradarbiauti ir kurti tvirtus darbo santykius daugiakultūroje grupėje;
- gebėjimas dirbti įtampos sąlygomis ir vykdyti įvairias sunkiai suderinamas užduotis ir pareigas.

Atsižvelgdama į gautų paraiškų skaičių, atrankos komisija gali taikyti griežtesnius reikalavimus pagal pirmiau nurodytus atrankos kriterijus.

## Lygios galimybės

ECDC įdarbindamas darbuotojus užtikrina lygias galimybes ir skatina teikti paraiškas visus kandidatus, atitinkančius tinkamumo ir atrankos kriterijus, kandidatų niekaip neskirstydama pagal amžių, rasę, politinius, filosofinius arba religinius įsitikinimus, lytį arba seksualinę orientaciją, neįgalumą.

Kol kas šiame veiklos sektoriuje moterų yra nedaug. Todėl raginame moteris teikti paraiškas.

## Priėmimas į darbą ir įdarbinimo sąlygos

Darbuotojas bus atrinktas iš trumpojo sąrašo, kurį direktoriui pateiks atrankos komisija. Rengdama savo pasiūlymą atrankos komisija remsis šiuo pranešimu apie laisvą darbo vietą. Kandidatai turės atlikti testus raštu. Jie turėtų turėti omenyje, kad trumpasis sąrašas gali būti paskelbtas viešai ir kad įtraukimas į jį nereiškia, kad jie bus įdarbinti. Trumpasis kandidatų sąrašas bus sudarytas po atviros atrankos procedūros.

Atrinktas kandidatas bus įdarbintas sutartininku pagal Europos Sąjungos kitų tarnautojų įdarbinimo sąlygų 3 straipsnio a punktą penkerių metų laikotarpiui. Sutarties galiojimas gali būti pratęstas. Darbuotojo **pareigų grupė – III**.

Kandidatai turėtų turėti omenyje, kad pagal ES pareigūnų tarnybos nuostatus visiems naujiems darbuotojams taikomas devynių mėnesių bandomasis laikotarpis.

Išsamiau apie sutarties ir darbo sąlygas skaitykite Europos Sąjungos kitų tarnautojų įdarbinimo sąlygose adresu:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT-EN/TXT/?uri=CELEX:01962R0031-20140501&from=EN>

Darbo vieta bus Stokholme, kur Centras vykdo savo veiklą.

## Rezervo sąrašas

Gali būti sudarytas rezervo sąrašas, kuris bus naudojamas ieškant kandidatų į atsilaisvinusias panašias darbo vietas. Sąrašas galios iki tų pačių metų, kuriais numatytas paraiškos pateikimo terminas, gruodžio 31 d. Sąrašo galiojimo terminas gali būti pratęstas.

## Paraiškų teikimo tvarka

Užpildytą paraišką siųskite e. pašto adresu [Recruitment@ecdc.europa.eu](mailto:Recruitment@ecdc.europa.eu). E. laiško temos eilutėje turi būti aiškiai nurodyta laisvos darbo vietos nuoroda ir jūsų pavardė.

Kad paraiška galiotų, būtina užpildyti visas reikalingas paraiškos formos dalis; paraiška turi būti pateikta „Word“ arba PDF formatu (pageidautina – anglų kalba)<sup>4</sup>. Nebaigtos pildyti paraiškos bus vertinamos kaip netinkamos.

ECDC paraiškos formą galima rasti mūsų interneto svetainėje:

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

Galutinis paraiškų pateikimo terminas nurodytas pranešime apie laisvą darbo vietą anglų kalba. Daugiau informacijos apie šios atrankos procedūros eigą, taip pat svarbi informacija apie įdarbinimo procesą skelbiama mūsų interneto svetainėje, į kurią galima patekti spustelėjus pirmiau pateiktą nuorodą.

Kadangi paraiškų gaunama daug, ECDC susisieks tik su tais kandidatais, kurie bus atrinkti dalyvauti pokalbyje.

---

<sup>4</sup> Šis pranešimas apie laisvą darbo vietą yra išverstas iš originalo anglų kalba į visas oficialiąsias ES kalbas. Kadangi įprasta ECDC darbo kalba yra anglų, pageidaujame, kad teikiamos paraiškos būtų parengtos anglų kalba.