

## Speċjalista tal-Front Office

Unità: DTS

Referenza: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Qed jintlaqgħu applikazzjonijiet għall-kariga ta' Aġent Kuntrattwali msemmija hawn fuq fiċ-Ċentru Ewropew għall-Prevenzjoni u l-Kontroll tal-Mard (ECDC).

### Deskrizzjoni tal-impjieg

L-ECDC jippjana li jirrekluta persuna waħda għall-pożizzjoni vakanti msemmija hawn fuq. L-ECDC għandu wkoll l-għan li jistabbilixxi lista ta' riżerva, li tista' tintuża għal kwalunkwe pożizzjoni vakanti futura fil-qasam.

Id-detentur tal-impjieg se jirrapporta lill-Group Leader tal-Front Office, fit-taqsimha tal-Operazzjonijiet tal-IT u fl-unità tas-Servizzi ta' Trasformazzjoni Diġitali.

Id-detentur tal-impjieg se jkun responsabbli b'mod partikolari mill-oqsma ta' xogħol li ġejjin:

- Attivitajiet tal-uffiċċju tas-servizzi (eż., appoġġ lill-utenti u l-postijiet tax-xogħol tagħhom, it-telefons u tagħmir ieħor tal-IT, l-identifikazzjoni / ir-registrazzjoni / il-kategorizzazzjoni / il-prijoritizzazzjoni / id-dijanjożi / is-sejbien tal-problemi / ir-riżoluzzjoni / l-incidenti u t-twettiq ta' talbiet għal servizz, il-ġestjoni tal-assi, l-introduzzjoni ta' membri ġodda, iż-żamma tas-sjeda / il-monitoraġġ / it-trekkjar / il-komunikazzjoni dwar incidenti);
- Attivitajiet ta' amministrazzjoni tas-sistema (eż., appoġġ tat-tieni u tat-tielet linja tat-tagħmir tal-utent finali u software relatat, l-amministrazzjoni tal-Microsoft 365, patch management, l-amministrazzjoni tad-Direttorju Attiv, l-installazzjoni/konfigurazzjoni tas-software u tal-hardware, appoġġ għal sistemi ta' vidjokonferenzi u tagħmir awdjoviziv);
- Attivitajiet ta' koordinazzjoni (eż., is-sorveljanza ta' proċess/prattiki tal-ITIL wieħed jew aktar, il-monitoraġġ u l-kontroll tal-attivitajiet skont il-Ftehimiet dwar il-Livell ta' Servizz, il-provvista ta' informazzjoni lill-manigment dwar il-Ġestjoni tal-Incidenti / il-kwalità u l-operazzjonijiet tal-eżekuzzjoni ta' Talbiet, l-istabbiliment u l-manutenzjoni ta' gwidi tal-utenti, u struzzjonijiet);
- L-attivitajiet ta' akkwist u ta' ġestjoni tal-kuntratti (eż., kuntatt mal-bejjieġha, monitoraġġ tal-liċenzji tas-software biex tiġi żgurata l-kontinwità tan-negozju, punt ta' kuntatt għal talbiet għal software ġdid, kwotazzjonijiet ta' talbiet, appoġġ għall-akkwist

intern u flussi ta' xogħol ta' finanzjament, il-facilitazzjoni tar-rieżami u l-ħlas tal-fatturi, aġġornament tal-lista tas-software disponibbli fl-ECDC);

- Appoġġ ta' riżerva barra mill-ħinijiet tal-uffiċċju; u
- Kwalunkwe kompitu ieħor relatat mal-qasam tax-xogħol tiegħu kif meħtieġ.

## Kwalifiki u esperjenzi meħtieġa

### A. Rekwiziti formali

Sabiex tkun kandidat eligibbli jeħtieġ li tissodisfa sett ta' rekwiziti formali. Dawn ir-rekwiziti huma:

- Edukazzjoni postsekondarja attestata b'diploma, jew edukazzjoni sekondarja attestata b'diploma li tagħti aċċess għal edukazzjoni postsekondarja u esperjenza professjonali xierqa ta' 3 snin<sup>1</sup>;
- Għarfien profund ta' waħda mil-lingwi uffiċjali tal-UE u għarfien sodisfaċenti ta' lingwa uffiċjali oħra tal-UE sal-limitu meħtieġ għall-qadi tad-dmirijiet tiegħek<sup>2</sup>;
- Nazzjonalità ta' wieħed mill-Istati Membri tal-UE jew tan-Norveġja, tal-Iżlanda jew tal-Liechtenstein;
- Li tkun intitolat għad-drittijiet kollha tiegħek bħala ċittadin(a)<sup>3</sup>;
- Li tkun issodisfajt l-obbligi kollha imposti mil-liġijiet applikabbli dwar is-servizz militari;
- Li tissodisfa r-rekwiziti tal-karattru għad-dmirijiet involuti; u
- Li tkun fizikament kapaċi li twettaq id-dmirijiet relatati ma' din il-kariga.

### B. Kriterji tal-għażla

Biex tikkwalifika għal din il-kariga identifikajna **kriterji essenzjali** fir-rigward tal-esperjenza professjonali u l-karatteristiċi personali/ħiliet interpersonali.

#### Esperjenza/għarfien professjonali:

- Mill-inqas 3 snin ta' esperjenza professjonali, wara l-għoti tad-diploma, miksuba f'karigi rilevanti għad-deskrizzjoni tal-impjieg;
- Għarfien, fehim u esperjenza eċċellenti fl-appoġġ tal-hardware tal-utent finali, sejbien ta' problemi u dijanjostika (eż., desktop, laptop, printer, telefon, smart phones, tablets);
- Għarfien, fehim u esperjenza eċċellenti fl-appoġġ tas-software tal-utent finali, is-sejbien ta' problemi u d-dijanjostika (eż., Microsoft 365, Sistemi Operattivi, Microsoft Office suite, software ieħor ta' partijiet terzi);
- Il-ġestjoni tal-intrapriża tal-klijenti li huma utenti finali u l-installazzjoni/il-konfigurazzjoni/il-ġestjoni tas-software (eż., il-ġestjoni tal-Punt finali tal-Microsoft 365, Microsoft Defender, CMDB, il-politiki tal-grupp u l-iskriptjar, eċċ.);
- L-għarfien, il-fehim u l-esperjenza fl-ITIL (preferibbilment b'ċertifikazzjoni tal-Fondazzjoni tal-ITIL jew oġġla) u Għodda/għodod ta' Ġestjoni tas-Servizzi tal-IT;

<sup>1</sup> Ser jiġu kkunsidrati biss id-diplomi u ċ-ċertifikati li jkunu ngħataw fl-Istati Membri tal-UE jew li huma s-sugġett ta' ċertifikati ta' ekwivalenza maħruġin mill-awtoritajiet fl-Istati membri msemmija.

<sup>2</sup> Kandidati li ma għandhomx lingwa uffiċjali tal-UE jew li l-Ingliż mhuwiex il-lingwa materna tagħhom għandhom jipprovdu prova tal-livell tagħhom fit-tieni lingwa b'ċertifikat (B1 jew oġġla).

<sup>3</sup> Qabel il-ħatra, il-kandidat magħżul se jintalab jipprovdi ċertifikat mill-fajl tal-pulizija biex juri li ma għandux kondotta kriminali.

- L-ġharfien, il-fehim u l-esperjenza fil-liċenzjar tas-software u / jew fl-akkwist tas-software;
- Livell eċċellenti tal-Ingliż, kemm miktub kif ukoll mitkellem.

### Karatteristiċi personali/ħiliet interpersonali:

- Livell għoli ta' orjentazzjoni lejn is-servizz u mentalità orjentata lejn l-utent;
- Kapaċitajiet eċċellenti ta' komunikazzjoni. Il-kapaċità li tifhem u tadatta l-komunikazzjoni għall-kontroparti;
- Abilità li taħdem b' mod kollaborattiv u li tibni relazzjonijiet tax-xogħol b' saħħithom fi ħdan ambjent multikulturali;
- Ħila li taħdem taħt pressjoni u timmaniġġja kompiti u responsabbiltajiet multipli u li jikkompetu ma' xulxin.

Skont l-għadd ta' applikazzjonijiet li jaslu, il-kumitat tal-għażla jista' japplika rekwiżiti aktar stretti fil-kriterji tal-għażla msemmija qabel.

## Opportunitajiet Indaqs

L-ECDC huwa impjegatur ta' opportunitajiet indaqs u jhegġeg applikazzjonijiet mill-kandidati kollha li jissodisfaw il-kriterji ta' eliġibbiltà u tal-għażla mingħajr l-ebda distinzjoni fuq bażi ta' età, razza, konvinzjoni politika, filosofika jew reliġjuża, ġeneru jew orjentazzjoni sesswali u irrispettivament mid-diżabilitajiet.

Attwalment, in-nisa huma sottorappreżentati f'dan il-qasam ta' negozju. Għalhekk, in-nisa huma mhegġa japplikaw.

## Ħatra u kundizzjonijiet tal-impjieg

Id-detentur tal-impjieg se jinħatar abbażi ta' lista qasira proposta mill-Kumitat tal-Għażla lid-Direttur. Dan l-avviż ta' pożizzjoni vakanti huwa l-bażi għall-istabbiliment tal-proposta tal-Kumitat tal-Għażla. Il-kandidati se jintalbu jagħmlu testijiet bil-miktub. Il-kandidati jeħtieġ jinnotaw li l-proposta tista' ssir pubblika u li l-inklużjoni fil-lista qasira ma tiggarrantixx ir-reklutaġġ tagħhom. Il-lista qasira ta' kandidati ser tiġi stabbilita wara proċess ta' għażla miftuħa.

Il-kandidat magħżul se jiġi rreklutat bħala aġent kuntrattwali, skont l-Artikolu 3a) tal-Kundizzjonijiet tal-Impjieg applikabbli għall-Aġenti l-Oħra tal-Unjoni Ewropea, għal perjodu ta' ħames snin. Il-kuntratt jista' jiġġedded. Il-ħatra ser tkun fil-**Grupp ta' Funzjoni III**.

L-applikanti għandhom jinnutaw ir-rekwiżit fir-regolamenti tal-persunal tal-UE għall-persunal il-ġdid kollu li għandu jtemm b'suċċess perjodu ta' prova ta' disa' xhur.

Għal aktar informazzjoni dwar kundizzjonijiet kuntrattwali u tax-xogħol, jekk jogħġbok irreferi għall-Kundizzjonijiet tal-Impjieg applikabbli għall-Aġenti l-Oħra tal-Unjoni Ewropea, li huma disponibbli fil-link li ġejja:

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

Il-post tal-impjieg ser ikun fi Stokkolma, fejn iċ-Ċentru għandu l-attivitajiet tiegħu.

## Lista ta' riżerva

Tista' tinholoq lista ta' riżerva u din tintuża għar-reklutaġġ, f'każ li jkun hemm pożizzjonijiet vakanti simili. Din se tkun valida sal-31 ta' Diċembru tal-istess sena tad-data ta' skadenza tal-applikazzjonijiet u tista' tiġi estiża.

## Proċedura ta' applikazzjoni

**Biex tapplika jekk jogħġbok ibgħat applikazzjoni mimlija lil [Recruitment@ecdc.europa.eu](mailto:Recruitment@ecdc.europa.eu) u fis-suġġett tal-email indika b'mod ċar ir-referenza tal-pożizzjoni vakanti u kunjomok.**

**Biex l-applikazzjoni tiegħek tkun valida, għandek timla t-taqsimiet meħtieġa kollha tal-formola ta' applikazzjoni, li għandha tiġi sottomessa fil-format ta' Word jew PDF u preferibbilment bl-Ingliż<sup>4</sup>. Applikazzjonijiet mhux mimlija għalkollox se jitqiesu bħala mhux validi.**

**Il-formola tal-applikazzjoni tal-ECDC tinsab fuq is-sit web tagħna hawnhekk:**

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

Id-data tal-għeluq għas-sottomissjoni tal-applikazzjonijiet hija fid-data rreklamata fl-avviż ta' pożizzjoni vakanti bl-Ingliż. Aktar informazzjoni rigward l-istatus ta' din il-proċedura tal-għażla, kif ukoll informazzjoni importanti rigward il-proċess tar-reklutaġġ, hija mnizzla fuq is-sit web tagħna u tista' tinstab permezz tal-link ta' hawn fuq.

Minħabba l-volum kbir ta' applikazzjonijiet li jiġu riċevuti, se jiġu nnotifikati biss il-kandidati li jintgħażlu għall-intervisti.

---

<sup>4</sup> Dan l-avviż ta' pożizzjoni vakanti ġie tradott fil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE mill-original tiegħu bl-Ingliż. Peress li l-lingwa tal-ħidma ta' kuljum tal-Aġenzija hija generalment l-Ingliż, l-ECDC jippreferi jriċievi l-applikazzjoni bl-Ingliż.