

OGŁOSZENIE O NABORZE NA STANOWISKO

Specjalista ds. bezpośredniej obsługi (Front Office)

Dział: Usługi Transformacji Cyfrowej
Nr referencyjny: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Europejskie Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC) organizuje nabór na powyższe stanowisko pracownika kontraktowego.

Opis stanowiska pracy

ECDC planuje zatrudnić jedną osobę na wyżej wymienione stanowisko. ECDC pragnie również utworzyć listę rezerwową, którą będzie można wykorzystać na potrzeby wszelkich przyszłych naborów na stanowisko w tej dziedzinie.

Pracownik będzie podlegać kierownikowi grupy ds. bezpośredniej obsługi, w ramach Sekcji Operacji Informatycznych oraz Działu Usług Transformacji Cyfrowej.

Osoba na tym stanowisku będzie odpowiedzialna w szczególności za następujące obszary pracy:

- czynności obsługowe (np. wspieranie użytkowników w zakresie ich stacji roboczych, telefonów i innego sprzętu informatycznego, identyfikacja/rejestracja/kategoryzacja/priorytetyzowanie/diagnostyka/analizowanie/rozwiązywanie incydentów i realizowanie zapytań o wsparcie, zarządzanie aktywami, wprowadzanie nowych użytkowników, prowadzenie własności/monitorowanie/śledzenie/komunikowanie na temat incydentów);
- czynności w zakresie administrowania systemem (np. wsparcie drugiej i trzeciej linii w zakresie sprzętu użytkownika końcowego i związanego z nim oprogramowania, administrowanie platformą Microsoft 365, zarządzanie łąkami, administrowanie Active Directory, instalacja/konfiguracja oprogramowania i sprzętu komputerowego, wsparcie dla systemów wideokonferencyjnych i sprzętu audiowizualnego);
- czynności koordynacyjne (np. nadzorowanie co najmniej jednego procesu/praktyki ITIL, monitorowanie i kontrola działań w odniesieniu do umów o gwarantowanym poziomie usług, dostarczanie informacji zarządczych na temat jakości i operacji zarządzania incydentami/wniosku o realizację, tworzenie i prowadzenie przewodników i instrukcji dla użytkowników);
- czynności w zakresie zamówień i zarządzaniem umowami (np. kontakty ze sprzedawcami, monitorowanie licencji na oprogramowanie w celu zapewnienia ciągłości działania, działanie w charakterze funkcji punktu kontaktowego ds. zapytań o nowe

oprogramowanie, zapytania o cenę, wspieranie wewnętrznych procedur udzielania zamówień i finansowania, ułatwianie przeglądu faktur i ich opłacania, aktualizacja wykazu dostępnego oprogramowania w ECDC);

- pozostawanie w gotowości do pracy poza godzinami urzędowania;
- wykonywanie wszelkich innych zadań powiązanych z pełnioną funkcją, w zależności od potrzeb.

Wymagane kwalifikacje i doświadczenie

A. Wymogi formalne

Aby zostać zakwalifikowanym, kandydat musi spełnić szereg wymogów formalnych. Należą do nich:

- wykształcenie pomaturalne poświadczane dyplomem lub wykształcenie średnie potwierdzone świadectwem uprawniającym do podjęcia studiów wyższych oraz odpowiednie, trzyletnie doświadczenie zawodowe¹;
- bardzo dobra znajomość jednego z języków urzędowych UE oraz zadowalająca znajomość drugiego języka UE w zakresie niezbędnym do wykonywania obowiązków²;
- obywatelstwo jednego z państw członkowskich UE, Norwegii, Islandii lub Liechtensteinu;
- korzystanie z pełni praw obywatelskich³;
- uregulowany stosunek do służby wojskowej;
- spełnienie wymogów w zakresie predyspozycji niezbędnych do wykonywania obowiązków oraz
- wykazywanie się sprawnością fizyczną niezbędną do wykonywania obowiązków związanych ze stanowiskiem.

B. Kryteria wyboru

Aby zakwalifikować się na opisywane stanowisko, należy spełniać **kryteria podstawowe** w zakresie doświadczenia zawodowego/wiedzy oraz cech osobowych/umiejętności interpersonalnych.

Doświadczenie zawodowe/ wiedza:

- co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe (po uzyskaniu dyplomu) w pracy na stanowiskach istotnych w kontekście opisu stanowiska pracy;
- doskonała wiedza, zrozumienie i doświadczenie w zakresie obsługi sprzętu dla użytkowników końcowych, rozwiązywania problemów i diagnostyki (np. komputerów stacjonarnych, laptopów, drukarek, telefonów, smartfonów, tabletek);
- doskonała znajomość, zrozumienie i doświadczenie w zakresie wsparcia oprogramowania dla użytkowników końcowych, rozwiązywania problemów i diagnostyki

¹ Bierze się pod uwagę wyłącznie dyplomy i świadectwa wydane w państwach członkowskich UE lub dyplomy i świadectwa objęte świadectwami równoważności wydanymi przez organy w tych państwach członkowskich.

² Kandydaci, dla których językiem ojczystym jest język angielski lub język inny niż język urzędowy UE, muszą przedstawić zaświadczenie potwierdzające znajomość drugiego języka (na poziomie B1 lub wyższym).

³ Przed zatrudnieniem wybrany kandydat zostanie poproszony o przedstawienie zaświadczenia o niekaralności pochodzącego z ewidencji policyjnej.

(np. Microsoft 365, systemy operacyjne, pakiet Microsoft Office, oprogramowanie zewnętrzne);

- Znajomość zarządzania odbiorcami końcowymi w ramach organizacji oraz ustawiania/konfiguracji oprogramowania i zarządzania nim [np. zarządzanie punktami końcowymi Microsoft 365, Microsoft Defender, baza danych zarządzania konfiguracją (CMDB), polityki grupowe i tworzenie skryptów itp.];
- wiedza, zrozumienie i doświadczenie w zakresie ITIL (najlepiej z certyfikatem fundacji ITIL lub wyższym) oraz narzędzia (narzędzi) zarządzania usługami informatycznymi;
- wiedza, zrozumienie i doświadczenie w zakresie licencjonowania oprogramowania lub nabywania oprogramowania;
- doskonała znajomość języka angielskiego w mowie i piśmie.

Cechy osobowe/ umiejętności interpersonalne:

- wysoki poziom obowiązkowości i zorientowania na użytkownika;
- doskonałe umiejętności w zakresie komunikacji. umiejętność rozumienia i dostosowywania komunikacji do partnera;
- zdolność do współpracy i budowania silnych relacji roboczych w wielokulturowym zespole;
- umiejętność pracy pod presją oraz zarządzania wieloma i konkurującymi ze sobą zadaniami i obowiązkami.

W zależności od liczby otrzymanych zgłoszeń komisja rekrutacyjna może zastosować bardziej rygorystyczne wymogi w ramach wyżej wymienionych kryteriów wyboru.

Równe szanse

ECDC jest pracodawcą stosującym równe szanse i zachęca do składania zgłoszeń wszystkich kandydatów spełniających kryteria kwalifikowalności i wyboru bez względu na wiek, rasę, przekonania polityczne, filozoficzne lub religijne, płeć bądź orientację seksualną oraz bez względu na niepełnosprawność.

Kobiety są obecnie niedostatecznie reprezentowane w tym sektorze. Dlatego też zachęca się je do składania zgłoszeń.

Mianowanie i warunki zatrudnienia

Pracownik zostanie mianowany na podstawie listy wybranych kandydatów przedłożonej dyrektorowi przez komisję rekrutacyjną. Komisja rekrutacyjna opracuje swoją propozycję w oparciu o niniejsze ogłoszenie o naborze. Kandydaci zostaną poproszeni o przystąpienie do testów pisemnych. Kandydatom zwraca się uwagę na to, że propozycja może zostać upubliczniona, a fakt wpisania ich na listę nie stanowi gwarancji zatrudnienia. Lista wybranych kandydatów zostanie sporządzona w następstwie otwartego procesu naboru.

Wybrany kandydat zostanie zatrudniony jako pracownik kontraktowy, zgodnie z art. 3a warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej, na okres pięciu lat. Umowa może zostać przedłużona. Powołanie na stanowisko odbędzie się w ramach **grupy funkcyjnej III**.

Informujemy kandydatów, że regulamin pracowniczy nakłada na wszystkich nowych pracowników wymóg pomyślnego ukończenia okresu próbnego trwającego dziewięć miesięcy.

Dodatkowe informacje dotyczące warunków umowy i pracy znajdują się w warunkach zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej, które są dostępne na poniższej stronie internetowej:

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

Miejscem zatrudnienia jest Sztokholm, gdzie Centrum prowadzi swoją działalność.

Lista rezerwowa

Na potrzeby rekrutacji na podobne stanowiska w przyszłości dopuszcza się możliwość sporządzenia listy rezerwowej. Lista ta będzie ważna do dnia 31 grudnia roku, w którym upływa termin na zgłoszenie kandydatury, przy czym jej ważność może zostać przedłużona.

Procedura zgłoszenia

Aby ubiegać się o to stanowisko, należy przesłać wypełnione zgłoszenie na adres Recruitment@ecdc.europa.eu, w temacie e-maila wyraźnie podając numer referencyjny stanowiska oraz swoje nazwisko.

Aby zgłoszenie było ważne, należy wypełnić wszystkie wymagane pola formularza zgłoszenia, który należy przedłożyć w formacie Word lub PDF, najlepiej w języku angielskim⁴. Niekompletne zgłoszenia zostaną uznane za nieważne.

Formularz zgłoszenia ECDC znajduje się na naszej stronie internetowej pod następującym adresem:

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

Termin składania zgłoszeń upływa w dniu podanym w ogłoszeniu o naborze w języku angielskim. Więcej informacji na temat przebiegu procedury naboru oraz ważne informacje dotyczące procesu rekrutacji podano na naszej stronie internetowej, dostępnej pod powyższym linkiem.

W związku z dużą liczbą otrzymywanych zgłoszeń powiadomieni zostaną jedynie kandydaci wybrani do rozmowy kwalifikacyjnej.

⁴ Oryginalna wersja niniejszego ogłoszenia o naborze w języku angielskim została przetłumaczona na wszystkie języki urzędowe UE. Jako że językiem roboczym w Agencji jest na ogół język angielski, ECDC preferuje otrzymywanie zgłoszeń w języku angielskim.