

Specialist în front office

Unitate: Servicii de transformare digitală (DTS)

Referință: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Persoanele interesate sunt invitate să-și depună candidatura pentru acest post de agent contractual în cadrul Centrului European de Prevenire și Control al Bolilor (ECDC).

Fișa postului

ECDC dorește să recruteze o persoană pentru postul susmenționat. De asemenea, ECDC intenționează să întocmească o listă de rezervă care să poată fi utilizată pentru posturi vacante viitoare în domeniu.

Titularul postului va fi subordonat liderului grupului Front office, în cadrul secției Operațiuni IT și al unității Servicii de transformare digitală.

Va răspunde îndeosebi de următoarele domenii de activitate:

- activități de asistență tehnică (de exemplu, oferă sprijin utilizatorilor și în folosirea stațiilor de lucru, a telefoanelor și a altor echipamente IT, identifică/înregistrează/clasifică/prioritizează/diagnostichează/depanează/rezolvă incidente și soluționează cereri de servicii, gestionează active, prezintă persoanele nou-venite, asumă/monitorizează/urmărește/comunică incidente);
- activități de administrare a sistemelor (de exemplu, asistență secundară și terțiară pentru echipamentele utilizatorilor finali și programele informatice aferente, administrarea aplicației Microsoft 365, gestionarea corecțiilor, administrarea Active Directory, instalarea/configurarea de software și hardware, asistență pentru sistemele de videoconferință și echipamentele audiovizuale);
- activități de coordonare (de exemplu, supraveghează unul/una sau mai multe procese/practici ITIL, monitorizează și controlează activitățile în raport cu acordurile privind nivelul serviciilor, furnizează informații de gestiune cu privire la gestionarea incidentelor/calitatea și operațiunile de soluționare a cererilor, întocmește și întreține ghiduri de utilizare și instrucțiuni);
- activități de achiziții publice și de gestionare a contractelor (de exemplu, contactează vânzătorii, monitorizează licențele de software pentru a asigura continuitatea activității, acționează ca punct de contact pentru cererile de noi programe informatice, solicită

oferte, sprijină achizițiile interne și fluxurile de lucru financiare, facilitează revizuirea și plata facturilor, actualizează lista de programe informatice disponibile la ECDC);

- asigură permanența în afara orelor de program și
- alte sarcini legate de domeniul său de activitate, conform solicitărilor.

Experiența și calificările necesare

A. Cerințe formale

Pentru a fi eligibil, candidatul trebuie să îndeplinească o serie de cerințe formale, și anume:

- să aibă studii postliceale atestate prin diplomă sau studii liceale atestate prin diplomă care oferă acces la învățământul postliceal, precum și 3 ani de experiență profesională relevantă¹;
- să cunoască temeinic una dintre limbile oficiale ale Uniunii Europene și la nivel satisfăcător o altă limbă oficială a Uniunii, în măsura necesară pentru îndeplinirea atribuțiilor²;
- să fie cetățean al unui stat membru al Uniunii Europene sau al Norvegiei, Islandei sau Liechtensteinului;
- să se bucure de drepturi cetățenești depline³;
- să-și fi îndeplinit toate obligațiile impuse de legislația aplicabilă privind serviciul militar;
- să prezinte garanțiile morale necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor care îi revin și
- să fie apt fizic pentru a îndeplini atribuțiile postului.

B. Criterii de selecție

Au fost identificate o serie de **criterii esențiale** în ceea ce privește experiența profesională/cunoștințele și caracteristicile personale/aptitudinile interpersonale care trebuie îndeplinite în vederea calificării pentru acest post.

Experiență profesională/cunoștințe profesionale:

- experiență profesională de cel puțin 3 ani, după obținerea diplomei, în posturi relevante pentru fișa postului;
- cunoștințe excelente, înțelegere și experiență în ceea ce privește asistența, depanarea și diagnosticarea în domeniul hardware (de exemplu, desktop, laptop, imprimantă, telefon, telefoane inteligente, tablete) pentru utilizatorul final;
- cunoștințe, înțelegere și experiență excelente în ceea ce privește asistența, depanarea și diagnosticarea în domeniul software (de exemplu, Microsoft 365, sisteme de operare, pachetul Microsoft Office, alte programe informatice ale terților) pentru utilizatorul final;
- gestionarea la nivel de întreprindere a clienților ca utilizatori finali și scrierea/configurarea/gestionarea software-ului (de exemplu, End-point Management de

¹ Se vor lua în considerare numai diplomele și certificatele acordate în statele membre ale UE sau pentru care autoritățile din statele membre respective au eliberat certificate de echivalare.

² Candidații a căror limbă maternă este o limbă neoficială a UE sau limba engleză trebuie să furnizeze un certificat care să ateste nivelul de cunoaștere a unei a doua limbi străine (cel puțin B1).

³ Înainte de numire, candidatul selectat va trebui să prezinte un certificat din evidențele poliției care să ateste că nu are cazier judiciar.

la Microsoft 365, Microsoft Defender, CMDB, politici de grup și de scriere de scripturi etc.);

- cunoștințe, înțelegere și experiență în ITIL (de preferință cu certificare de la ITIL Foundation sau pentru un nivel superior) și în utilizarea instrumentului (instrumentelor) de gestionare a serviciilor informatice;
- cunoștințe, înțelegere și experiență în acordarea de licențe pentru software și/sau achiziționarea de software;
- cunoștințe excelente de limba engleză, scris și vorbit.

Caracteristici personale/aptitudini interpersonale:

- un nivel ridicat de orientare spre servicii și atitudine orientată spre utilizator;
- capacități excelente de comunicare. capacitatea de a înțelege și de a adapta comunicarea la partenerul de discuție;
- capacitatea de a lucra în colaborare și de a crea relații de lucru strânse într-o echipă multiculturală;
- capacitatea de a lucra în condiții de stres și de a gestiona sarcini și responsabilități multiple și concomitente;

În funcție de numărul de candidaturi primite, comitetul de selecție poate să aplice cerințe mai stricte în cadrul criteriilor de selecție menționate anterior.

Egalitatea de șanse

ECDC este un angajator care garantează egalitatea de șanse și încurajează candidaturile tuturor celor care îndeplinesc criteriile de eligibilitate și de selecție, fără discriminare pe motive de vârstă, rasă, convingeri politice, filozofice sau religioase, gen sau orientare sexuală și indiferent de handicap.

În prezent, femeile sunt subreprezentate în acest domeniu de activitate, fiind încurajate să-și depună candidatura.

Numirea și condițiile de angajare

Titularul postului va fi numit pe baza unei liste scurte pe care comitetul de selecție o va propune directorului. Propunerea comitetului de selecție se va face pe baza prezentului anunț de post vacant. Candidații vor fi invitați să susțină probe scrise. Candidații trebuie să aibă în vedere că propunerea poate fi făcută publică și că includerea pe lista scurtă nu garantează angajarea. Lista scurtă de candidați va fi stabilită în urma unei proceduri de selecție deschise.

Candidatul selectat va fi angajat ca agent contractual, în conformitate cu articolul 3 litera (a) din Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene, pentru o perioadă de cinci ani. Contractul poate fi reînnoit. Postul va fi încadrat în **grupa de funcții III**.

Candidații trebuie să aibă în vedere condiția menționată în Statutul funcționarilor UE conform căreia toți noii angajați trebuie să efectueze cu succes o perioadă de probă de nouă luni.

Pentru informații suplimentare despre condițiile contractuale și de muncă, vă rugăm să consultați Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene, disponibil la următorul link:

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

Locul de muncă va fi la Stockholm, unde se desfășoară activitatea Centrului.

Lista de rezervă

Este posibil să se întocmească o listă de rezervă care să fie utilizată în vederea recrutării în cazul în care apar posturi vacante similare. Aceasta va fi valabilă până la data de 31 decembrie a anului în care este stabilit termenul de depunere a candidaturii, cu posibilitate de prelungire.

Procedura de depunere a candidaturii

Pentru a vă depune candidatura, trimiteți formularul de candidatură completat la adresa Recruitment@ecdc.europa.eu, indicând clar în titlul mesajului numărul de referință al postului vacant și numele dumneavoastră de familie.

Pentru a depune o candidatură valabilă, trebuie să completați toate secțiunile obligatorii din formular, care trebuie depus în format Word sau PDF, de preferință în limba engleză⁴. Formularele de candidatură incomplete nu vor fi considerate valabile.

Formularul de candidatură al ECDC se găsește pe site-ul nostru, la adresa:

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

Termenul de depunere a candidaturilor este data menționată în anunțul de post vacant în limba engleză. Informații suplimentare cu privire la stadiul acestei proceduri de selecție, precum și informații importante despre procedura de recrutare sunt menționate pe site-ul nostru și pot fi găsite accesând linkul de mai sus.

Având în vedere numărul mare de candidaturi care se primesc, vor fi înștiințați numai candidații selectați pentru interviu.

⁴ Prezentul anunț de post vacant a fost tradus din originalul în limba engleză în toate limbile oficiale ale UE. Întrucât limba folosită în activitatea curentă a agenției este în general limba engleză, ECDC preferă să primească candidaturile în engleză.