

VOLNÉ PRACOVNÉ MIESTO

Špecialista pre Front Office (M/Ž)

Oddelenie: oddelenie pre služby digitálnej transformácie
Referenčné číslo: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Týmto vyzývame uchádzačov na predkladanie žiadostí o uvedené pracovné miesto zmluvného zamestnanca v Európskom centre pre prevenciu a kontrolu chorôb (ECDC).

Pracovná náplň

Centrum ECDC plánuje prijať na uvedené voľné pracovné miesto jednu osobu. Centrum má tiež v úmysle vytvoriť rezervný zoznam, ktorý sa bude môcť využiť, ak sa v budúcnosti objavia voľné pracovné miesta v tejto oblasti.

Zamestnanec bude podriadený vedúcemu skupiny pre Front Office v rámci úseku pre operácie IT a oddelenia pre služby digitálnej transformácie (DTS).

Zamestnanec bude zodpovedný najmä za:

- činnosti v oblasti používateľskej podpory (napr. podpora používateľov a fungovania ich pracovných staníc, telefónov a ďalšieho vybavenia IT, identifikácia/zaznamenávanie/kategorizovanie/prioritizovanie/diagnostikovanie incidentov, riešenie problémov, odstraňovanie chýb a vybavovanie žiadostí o poskytnutie služby, správa zariadení, uvádzanie nových zamestnancov do systému, monitorovanie a sledovanie komunikácie v spojitosti s incidentmi, preberanie zodpovednosti a vedenie komunikácie pri ich riešení);
- činnosti v oblasti správy systému (napr. podpora pre zariadenia koncových používateľov a súvisiaceho softvéru v druhej a tretej línii, správa aplikácie Microsoft 365, správa opráv, správa služby Active Directory, inštalácia/konfigurácia softvéru a hardvéru, podpora fungovania videokonferenčných systémov a audiovizuálneho vybavenia);
- koordinačné činnosti (napr. dohľad nad jedným procesom/postupom alebo viacerými procesmi/postupmi ITIL, monitorovanie a kontrola činností v súvislosti s dohodami o úrovni poskytovaných služieb, poskytovanie manažérskych informácií o kvalite a operáciách v oblasti riadenia incidentov/vybavovania žiadostí, vypracúvanie a aktualizácia používateľských príručiek a pokynov);
- činnosti v oblasti verejného obstarávania a riadenia zmlúv (napr. komunikácia s predajcami, monitorovanie softvérových licencií za účelom zaistenia kontinuity činností, plnenie úlohy kontaktnej osoby pre žiadosti o nový softvér, vyžiadanie si cenových

ponúk, podpora interných pracovných postupov v oblasti obstarávania a finančných pracovných postupov, podpora pri kontrole a vyplácaní faktúr, aktualizovanie zoznamu softvéru, ktorý má centrum ECDC k dispozícii);

- disponibilita pri zaistení pracovnej pohotovosti mimo úradných hodín a
- vykonávanie všetkých ďalších úloh, ktoré súvisia s jeho/jej oblasťou práce podľa potreby.

Požadovaná kvalifikácia a pracovné skúsenosti

A. Formálne požiadavky

Aby bol uchádzač spôsobilý na obsadenie tohto pracovného miesta, musí spĺňať súbor formálnych požiadaviek. Ide o tieto požiadavky:

- mať post-sekundárne vzdelanie doložené diplomom alebo sekundárne vzdelanie doložené diplomom, ktoré umožňuje prístup k post-sekundárnemu vzdelávaniu, a príslušnú odbornú prax v trvaní 3 rokov¹;
- mať dôkladnú znalosť jedného z úradných jazykov EÚ a uspokojivú znalosť ďalšieho úradného jazyka EÚ v rozsahu potrebnom na plnenie povinností²;
- mať štátnu príslušnosť jedného z členských štátov EÚ alebo Nórska, Islandu alebo Lichtenštajnska;
- mať všetky občianske práva³;
- mať splnené všetky povinnosti uložené príslušnými zákonmi o vojenskej službe;
- spĺňať charakterové požiadavky na výkon príslušných povinností;
- byť fyzicky spôsobilý na plnenie povinností spojených s týmto pracovným miestom.

B. Kritériá výberu

Aby bol uchádzač spôsobilý na obsadenie tohto pracovného miesta, musí spĺňať ďalej uvedené **základné kritériá** pre odbornú prax/znalosti a osobné vlastnosti/interpersonálne zručnosti.

Odborná prax/znalosti:

- aspoň 3 roky odbornej praxe po udelení diplomu, ktorú získal na miestach súvisiacich s úlohami uvedenými v náplni práce;
- vynikajúci prehľad, vedomosti a skúsenosti v oblasti podpory, riešenia problémov a diagnostiky v spojitosti s hardvérom koncového používateľa (ako sú stolové počítače, laptopy, tlačiarne, telefóny, smartfóny, tablety);
- vynikajúci prehľad, vedomosti a skúsenosti v oblasti podpory, riešenia problémov a diagnostiky v spojitosti so softvérom koncového používateľa (napr. Microsoft 365, operačné systémy, balíček Microsoft Office, softvér tretích strán);

¹ Zohľadnia sa len diplomy a osvedčenia, ktoré boli vydané v členských štátoch EÚ, alebo ktoré boli uznané formou osvedčenia o rovnocennosti vydaného orgánmi v uvedených členských štátoch.

² Uchádzači, ktorých materinský jazyk nie je úradný jazyk EÚ ani angličtina, musia predložiť doklad o úrovni znalosti druhého jazyka spolu s osvedčením (minimálne úroveň B1).

³ Úspešný uchádzač bude pred vymenovaním vyzvaný, aby predložil výpis z registra trestov potvrdzujúci, že nemá záznam.

- riadenie klientov ako koncových používateľov a nastavenie/konfigurácia/správa softvéru (na úrovni organizácie) (napr. Microsoft 365 Endpoint Management, Microsoft Defender, CMDB, skupinové politiky a skriptovanie atď.);
- prehľad, vedomosti a skúsenosti v oblasti ITIL (najlepšie s certifikáciou ITIL Foundation alebo vyššou) a v oblasti nástroja alebo nástrojov riadenia služieb IT);
- prehľad, vedomosti a skúsenosti v oblasti softvérových licencií a/alebo nadobúdania softvéru;
- vynikajúca znalosť anglického jazyka slovom aj písmom.

Osobnostné vlastnosti/interpersonálne zručnosti:

- vysoko vyvinutá orientácia na poskytovanie služieb a na používateľov;
- vynikajúce komunikačné schopnosti; schopnosť porozumieť komunikácii s druhou stranou a podľa potreby jej komunikáciu prispôbiť;
- schopnosť spolupracovať a budovať si pevné pracovné vzťahy v multikultúrnom tíme;
- schopnosť pracovať pod tlakom a zvládnuť viaceré a navzájom si konkurujúce úlohy a povinnosti.

V závislosti od počtu doručených žiadostí môže výberová komisia uplatniť v rámci uvedených kritérií výberu prísnejšie požiadavky.

Rovnaké príležitosti

Agentúra je zamestnávateľom, ktorý uplatňuje politiku rovnakých príležitostí, a dôrazne vyzýva k zasielaniu žiadostí všetkých uchádzačov spĺňajúcich kritériá oprávnenosti a kritériá výberu, a to bez rozdielu, pokiaľ ide o vek, rasu, politické, filozofické alebo náboženské presvedčenie, pohlavie alebo sexuálnu orientáciu a bez ohľadu na zdravotné postihnutie.

Ženy sú v súčasnosti v tejto oblasti zastúpené nedostatočne. Z tohto dôvodu odporúčame obzvlášť ženám, aby sa uchádzali o toto pracovné miesto.

Vymenovanie a podmienky zamestnania

Zamestnanec bude vymenovaný na základe návrhu užšieho zoznamu, ktorý výberová komisia predloží riaditeľovi. Pri zostavovaní návrhu zoznamu vychádza výberová komisia z tohto oznámenia o voľnom pracovnom mieste. Uchádzači budú požiadaní, aby absolvovali písomné testy. Uchádzačov upozorňujeme, že návrh zoznamu môže byť zverejnený a že zaradenie do užšieho zoznamu ešte nezaručuje prijatie do zamestnania. Užší zoznam uchádzačov bude vytvorený na základe otvoreného výberového konania.

Úspešný uchádzač bude prijatý ako zmluvný zamestnanec podľa článku 3 písm. a) Podmienok zamestnávania ostatných zamestnancov Európskej únie na obdobie piatich rokov. Pracovná zmluva môže byť predĺžená. Zamestnanec bude zaradený do **funkčnej skupiny III**.

Upozorňujeme uchádzačov, že podľa služobného poriadku EÚ, musia všetci noví zamestnanci úspešne absolvovať skúšobnú dobu v trvaní deviatich mesiacov.

Ďalšie informácie o zmluvných a pracovných podmienkach sú uvedené v Podmienkach zamestnávania ostatných zamestnancov Európskej únie, ktoré sú k dispozícii na tejto adrese:

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

Miestom výkonu práce bude Štokholm, kde centrum sídli.

Rezervný zoznam

Môže byť vytvorený rezervný zoznam, ktorý sa použije pri prijímaní nových zamestnancov, ak by sa uvoľnili podobné pracovné miesta. Bude platný do 31. decembra toho istého roku, ako bol termín uzávierky na predkladanie žiadostí, a jeho platnosť môže byť predĺžená.

Postup pri podávaní žiadosti

V prípade záujmu o toto pracovné miesto pošlite vyplnenú žiadosť na adresu Recruitment@ecdc.europa.eu a v predmete e-mailu jasne uveďte referenčnú značku voľného pracovného miesta a svoje priezvisko.

Aby bola vaša žiadosť platná, musíte vyplniť všetky požadované časti formulára žiadosti, ktorý treba predložiť vo formáte Word alebo PDF a, pokiaľ je to možné, v anglickom jazyku⁴. Neúplné žiadosti sa budú považovať za neplatné.

Formulár žiadosti centra ECDC sa nachádza na našom webovom sídle:

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

Dátum uzávierky podávania prihlášok je v deň uvedený v anglickom oznámení o voľnom pracovnom mieste. Ďalšie informácie o stave tohto výberového konania, ako aj dôležité informácie o postupe prijímania do zamestnania sú uvedené na našom webovom sídle, na ktoré sa dostanete prostredníctvom uvedeného odkazu.

Z dôvodu veľkého počtu doručených žiadostí budeme informovať len uchádzačov vybraných na pohovor.

⁴ Toto oznámenie o voľnom pracovnom mieste bolo preložené do všetkých úradných jazykov EÚ z originálu v anglickom jazyku. Keďže centrum ECDC používa ako pracovný jazyk vo všeobecnosti angličtinu, uprednostňuje, aby boli žiadosti podané v anglickom jazyku.