

PROSTO DELOVNO MESTO

Strokovnjak za storitve pomoči uporabnikom (m/ž)

Enota: storitve digitalne preobrazbe (DTS)
Sklic: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Sprejemamo prijave za navedeno prosto delovno mesto pogodbenega uslužbenca v Evropskem centru za preprečevanje in obvladovanje bolezni (ECDC).

Opis delovnega mesta

Center ECDC želi zaposliti kandidata na zgoraj omenjeno prosto delovno mesto. Hkrati želi oblikovati rezervni seznam, ki bi se lahko uporabil za morebitna prihodnja prosta delovna mesta na tem področju.

Izbrani kandidat bo poročal vodji skupine za pomoč uporabnikom v okviru oddelka za operacije IT in enote za storitve digitalne preobrazbe.

Zadolžen bo zlasti za naslednja področja dela:

- zagotavljanje pomoči uporabnikom (npr. podpora uporabnikom in vzdrževanje njihovih delovnih postaj, telefonov in druge opreme IT, identifikacija/kategorizacija/prednostno razvrščanje/diagnostika/odpravljanje/reševanje problemov in incidentov ter odzivanje na zahteve po storitvah, upravljanje sredstev, uvajanje novincev, vzdrževanje licenc/spremljanje/sledenje/poročanje o incidentih);
- dejavnosti administratorja sistema (npr. podpora na drugi in tretji ravni v zvezi z opremo končnih uporabnikov in povezano programsko opremo, administracija sistema Microsoft 365, upravljanje popravkov, administracija imenika Active Directory, nameščanje/konfiguracija programske in strojne opreme, podpora pri uporabi videokonferenčnih sistemov in avdiovizualne opreme);
- usklajevalne dejavnosti (npr. nadzor enega ali več postopkov/praks ITIL, spremljanje in nadzor dejavnosti na podlagi sporazumov o ravni storitev, zagotavljanje upravljavskih informacij o upravljanju incidentov/kakovosti izpolnjevanja zahtev, priprava in posodabljanje priročnikov za uporabnike in navodil za uporabo);
- dejavnosti javnega naročanja in upravljanja pogodb (npr. navezovanje stikov s prodajalci, nadzor nad licencami programske opreme za zagotavljanje neprekinjenega poslovanja, sprejemanje zahtevkov za novo programsko opremo, zbiranje ponudb dobaviteljev, zagotavljanje podpore pri notranjih postopkih javnega naročanja in

finančnih postopkih, zagotavljanje podpore pri pregledih in plačilih računov, posodabljanje seznama razpoložljive programske opreme v centru ECDC);

- dežurstvo izven delovnega časa in
- po potrebi izvajanje vseh drugih nalog, povezanih z zadevnim področjem dela.

Zahtevane kvalifikacije in izkušnje

A. Formalne zahteve

Na razpis se lahko prijavijo kandidati, ki izpolnjujejo naslednje formalne zahteve:

- stopnja izobrazbe, ki ustreza z diplomo potrjeni zaključeni višješolski izobrazbi, ali stopnja izobrazbe, ki ustreza zaključeni srednješolski izobrazbi, ki omogoča nadaljevanje izobraževanja na višješolski ravni, in ustrezne vsaj triletno delovne izkušnje¹;
- zelo dobro znanje enega uradnega jezika EU in zadovoljivo znanje drugega uradnega jezika EU na stopnji, ki omogoča opravljanje delovnih nalog²;
- državljanstvo ene od držav članic EU, Norveške, Islandije ali Lihtenštajna;
- uživanje vseh državljanskih pravic³;
- izpolnjevanje vseh zakonskih obveznosti glede služenja vojaškega roka;
- osebne lastnosti, potrebne za opravljanje zadevnih delovnih nalog in
- fizična sposobnost za opravljanje nalog, povezanih z delovnim mestom.

B. Merila za izbor

Za izpolnjevanje pogojev za to delovno mesto smo opredelili naslednja **osnovna merila** v zvezi s delovnimi izkušnjami/znanjem in osebnimi značilnostmi/medosebnimi spretnostmi:

delovne izkušnje/znanje:

- vsaj tri leta delovnih izkušenj po opravljeni diplomu, pridobljenih na položajih, povezanih z opisom zadevnega delovnega mesta;
- odlično znanje, razumevanje in izkušnje na področju podpore, odpravljanja napak in diagnostike v zvezi s strojno opremo za končne uporabnike (npr. namiznimi računalniki, prenosnimi računalniki, tiskalniki, telefoni, pametnimi telefoni, tabličnimi računalniki);
- odlično znanje, razumevanje in izkušnje na področju zagotavljanja podpore, odpravljanja napak in diagnostike v zvezi s programsko opremo za končne uporabnike (npr. Microsoft 365, operativni sistemi, Microsoft Office suite, druga programska oprema tretjih oseb);
- enotno upravljanje končnih uporabnikov in namestitvev/konfiguracija/upravljanje programske opreme (npr. enotno upravljanje končnih točk v sistemu Microsoft 365, Microsoft Defender, CMDB, skupinske politike in delo s skriptnimi jeziki itd.);
- znanje, razumevanje in izkušnje na področju ITIL (po možnosti s pridobljenim certifikatom ITIL Foundation ali višjimi certifikati) in orodij za upravljanje storitev IT;

¹ Upoštevajo se samo diplome in spričevala, ki so bili podeljeni v državah članicah EU ali za katere so organi v navedenih državah članicah izdali potrdila o enakovrednosti.

² Kandidati z znanjem jezika, ki ni uradni jezik EU, ali katerih materni jezik je angleščina, morajo predložiti dokazilo o znanju drugega jezika (najmanj stopnja B1 ali več).

³ Izbrani kandidat bo moral pred imenovanjem predložiti potrdilo o nekaznovanosti.

- znanje, razumevanje in izkušnje na področju licenciranja programske opreme in/ali nakupa programske opreme;
- odlično pisno in ustno znanje angleškega jezika.

osebne lastnosti/medosebne veščine:

- visoka stopnja storitvene naravnosti in zavezanost h kakovosti;
- odlične komunikacijske sposobnosti; sposobnost razumevanja in prilagajanja komuniciranja sogovorniku;
- sposobnost sodelovanja in vzpostavljanja tesnih delovnih odnosov v kulturno raznoliki skupini;
- sposobnost dela pod pritiskom in opravljanja več nalog in odgovornosti hkrati.

Izbirna komisija lahko glede na število prejetih prijav v okviru navedenih izbirnih meril uporabi strožje zahteve.

Enake možnosti

Center ECDC izvaja politiko enakih možnosti in spodbuja, da se prijavijo vsi, ki izpolnjujejo pogoje za prijavo in izbirna merila brez kakršnega koli razlikovanja na podlagi starosti, rase, političnega, filozofskega ali verskega prepričanja, spola ali spolne usmeritve ter ne glede na invalidnost.

Ženske so na tem poslovnem področju trenutno premalo zastopane. Zato k prijavi še zlasti spodbujamo kandidatke.

Imenovanje in pogoji za zaposlitev

Kandidat bo izbran na podlagi ožjega seznama, ki ga bo direktorju predlagala izbirna komisija. Ta razpis prostega delovnega mesta je podlaga za oblikovanje predloga izbirne komisije. Kandidati bodo morali opravljati pisni preizkus. Opozarjamo jih, da je lahko predlog za zaposlitev javno objavljen in da vključitev na ožji seznam ne zagotavlja zaposlitve. Ožji seznam kandidatov bo pripravljen na podlagi odprtega izbirnega postopka.

Izbrani kandidat bo zaposlen kot pogodbeni uslužbenec v skladu s členom 3(a) Pogojev za zaposlitev drugih uslužbencev Evropske unije za obdobje petih let. Pogodbo je mogoče podaljšati. Izbrani kandidat bo imenovan v **funkcionalno skupino III**.

Kandidate opozarjamo na zahtevo iz kadrovskega predpisa EU, da morajo vsi novo zaposleni uspešno opraviti devetmesečno poskusno dobo.

Za več informacij o pogodbenih in delovnih pogojih glejte Pogoje za zaposlitev drugih uslužbencev Evropske unije, ki so na voljo na naslednjem spletnem naslovu:

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

Kraj zaposlitve je Stockholm, kjer je sedež dejavnosti centra.

Rezervni seznam

Rezervni seznam se lahko sestavi in uporabi za zaposlovanje, če se v prihodnosti pojavijo podobna prosta delovna mesta. Veljal bo do 31. decembra istega leta, kot je rok za prijavo, njegova veljavnost pa se lahko podaljša.

Postopek prijave

Za prijavo pošljite izpolnjen prijavni obrazec na elektronski naslov Recruitment@ecdc.europa.eu ter v zadevi elektronskega sporočila jasno navedite sklic delovnega mesta, na katero se prijavljate, in svoj priimek.

Veljavne bodo samo tiste prijave, v katerih bodo izpolnjeni vsi zahtevani razdelki prijavnega obrazca, ki ga morate poslati v Wordu ali formatu PDF in po možnosti v angleščini⁴. Vse nepopolne prijave bomo obravnavali kot neveljavne.

Prijavni obrazec centra ECDC je na voljo na našem spletišču na naslovu:

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

Rok za predložitev prijav je tisti datum, ki je objavljen v angleški različici razpisa. Več informacij o statusu tega izbirnega postopka ter pomembne informacije o postopku zaposlitve so na voljo na našem spletnem mestu na zgornji povezavi.

Zaradi velikega števila prejetih prijav bodo obveščeni samo kandidati, ki bodo povabljeni na razgovor.

⁴ Izvirnik tega razpisa prostega delovnega mesta je objavljen v angleškem jeziku in preveden v vse druge uradne jezike EU. Ker vsakodnevne dejavnosti centra ECDC na splošno potekajo v angleščini, je zaželeno, da prijavo pošljete v angleščini.