

## Front office-specialist

Enhet: DTS

Referens: ECDC/FGIII/2021/DTS-FOS

Härmed utlyses ovanstående tjänst som kontraktsanställd vid Europeiska centrumet för förebyggande och kontroll av sjukdomar (ECDC).

### Arbetsbeskrivning

ECDC planerar att anställa en person till ovanstående tjänst. ECDC avser också att upprätta en reservlista som kan komma att användas om andra tjänster blir lediga inom det aktuella området.

Du som får tjänsten kommer att rapportera till gruppchefen för front office inom sektionen för it-verksamhet och enheten för digitala omvandlingstjänster.

Du som får tjänsten kommer särskilt att ansvara för följande:

- Helpdeskverksamhet, t.ex. att ge stöd till användare och lösa problem relaterade till deras arbetsstationer, telefoner och övrig it-utrustning, identifiera, registrera, kategorisera, prioritera, diagnostisera, felsöka och avhjälpa incidenter, svara på hjälpförfrågningar, förvalta tillgångar, introducera nyanställda, upprätthålla ägandeförhållanden inom incidenthantering samt övervaka, följa upp och kommunicera om incidenter.
- Systemadministration, t.ex. andra och tredje linjens support för slutanvändarutrustning och tillhörande programvara, Microsoft 365-administration, hantering av programfixar, aktiv katalogadministration, installation och konfiguration av programvara och hårdvara, stöd till videokonferenssystem och audiovisuell utrustning.
- Samordningsverksamhet, t.ex. övervaka en eller flera ITIL-processer/ITIL-metoder, övervaka och kontrollera verksamheten i förhållande till servicenivåavtal, tillhandahålla uppgifter om incidenthantering, åtgärdandegrad och fullgörandekvalitet till ledningen, utforma och uppdatera användarmanualer och instruktioner.
- Upphandling och kontraktshantering, t.ex. upprätthålla kontakter med säljare, ha kontroll över programvarulicenser för att säkerställa driftskontinuitet, vara kontaktperson vid förfrågningar om ny programvara, begära offerter, vara behjälplig vid interna upphandlingar och finansiella arbetsflöden, underlätta granskning och betalning av fakturor och uppdatera förteckningen över tillgänglig programvara vid ECDC.

- Beredskapstjänstgöring utanför ordinarie kontorstid.
- Övriga uppgifter med koppling till ditt arbetsområde efter behov.

## Krav på kvalifikationer och erfarenhet

### A. Formella krav

För att betraktas som behörig sökande måste du uppfylla följande formella krav:

- Ha eftergymnasial utbildning styrkt med examensbevis, eller gymnasieutbildning som ger tillträde till högre utbildning styrkt med examensbevis samt relevant yrkeserfarenhet på minst tre år<sup>1</sup>.
- Mycket goda kunskaper i ett av Europeiska unionens officiella språk och tillfredsställande kunskaper i ytterligare ett av dessa språk, i den utsträckning som krävs för att genomföra arbetsuppgifterna<sup>2</sup>.
- Vara medborgare i en av EU:s medlemsstater eller Norge, Island eller Liechtenstein.
- Åtnjuta fulla medborgerliga rättigheter<sup>3</sup>.
- Ha fullgjort alla skyldigheter enligt gällande värnpliktslagstiftning.
- Uppfylla de skötsamhetskrav som ställs för tjänsteutövningen.
- Uppfylla kraven på fysisk lämplighet för tjänsteutövningen.

### B. Urvalskriterier

Vi har fastställt **nödvändiga kriterier** i fråga om yrkeserfarenhet/yrkeskunskap och personliga egenskaper/social kompetens som du måste uppfylla för att komma i fråga för denna tjänst.

#### Yrkeserfarenhet och yrkeskunskaper:

- Minst tre års yrkeserfarenhet (efter avlagd examen) från tjänster som är relevanta för de arbetsuppgifter som anges i arbetsbeskrivningen.
- Utmärkta kunskaper om samt förståelse och erfarenhet av hårdvarusupport för slutanvändare, felsökning och diagnostik (t.ex. i samband med stationära datorer, bärbara datorer, skrivare, telefoner, smarttelefoner och surfplattor).
- Utmärkta kunskaper om samt förståelse och erfarenhet av programvarusupport för slutanvändare, felsökning och diagnostik (t.ex. Microsoft 365, operativsystem, Microsoft Office-paketet och annan programvara från tredje part).
- Hantering på organisationsnivå av slutanvändarklienter och installation/konfiguration/hantering av programvaror (t.ex. Microsoft 365 End-point Management, Microsoft Defender, CMDB, gruppolicyer, skrivande av skript osv.).
- Kunskaper om samt förståelse och erfarenhet av ITIL (helst certifierad genom ett ITIL-institut eller högre instans) och verktyg för hantering av it-tjänster.

---

<sup>1</sup> Endast examensbevis och intyg som har utfärdats i EU:s medlemsstater eller omfattas av ett intyg om likvärdig utbildning som utfärdats av myndigheterna i dessa medlemsstater beaktas.

<sup>2</sup>Sökande som har ett icke-officiellt EU-språk eller engelska som modersmål ska styrka sin kunskapsnivå inom andraspråket med ett intyg (B1 eller högre).

<sup>3</sup> Före tillsättningen blir utvald sökande ombedd att tillhandahålla utdrag ur belastningsregistret för att visa att han eller hon är ostraffad.

- Kunskap om samt förståelse och erfarenhet av programvarulicensiering och/eller programvaruinköp.
- Utmärkta skriftliga och muntliga kunskaper i engelska.

### Personliga egenskaper och social kompetens:

- Utpräglad serviceanda med ett användarinriktat synsätt.
- Utmärkt kommunikationsförmåga. Förmåga att förstå och anpassa kommunikationen beroende på vem mottagaren är.
- Förmåga att samarbeta och skapa starka arbetsrelationer i en mångkulturell arbetsgrupp.
- Förmåga att arbeta under press och hantera flera och konkurrerande uppgifter och ansvarsområden.

Beroende på hur många ansökningar som tas emot kan urvalskommittén komma att tillämpa strängare krav inom ramen för ovannämnda urvalskriterier.

## Lika möjligheter

ECDC tillämpar en policy för lika möjligheter och välkomnar ansökningar från alla sökande som uppfyller behörighets- och urvalskriterierna, utan någon åtskillnad på grund av ålder, etnicitet, politisk, filosofisk eller religiös övertygelse, kön eller sexuell läggning och oberoende av funktionsnedsättning.

Kvinnor är för närvarande underrepresenterade inom detta verksamhetsområde. Därför vill vi uppmuntra kvinnor att söka.

## Utnämning och anställningsvillkor

Du som får tjänsten utnämns utifrån en lista över godkända sökande som urvalskommittén överlämnat till direktören. Det här meddelandet om ledig tjänst utgör underlag för urvalskommitténs förslag. De sökande kommer att bli ombedda att genomgå skriftliga prov. Observera att förslaget kan komma att offentliggöras och att en plats på listan över godkända sökande inte är en garanti för anställning. Listan över godkända sökande kommer att upprättas efter ett öppet urvalsförfarande.

Utvald sökande anställs som kontraktsanställd enligt artikel 3a i anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen, för en period på fem år. Kontraktet kan komma att förnyas. Tjänsten i fråga tillhör **tjänstegrupp III**.

Observera att all ny personal enligt tjänsteföreskrifterna ska fullgöra en provanställningsperiod på nio månader.

För mer information om anställnings- och arbetsvillkor hänvisas till anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen, som nås via följande länk:

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

Anställningsorten är Stockholm, där centrumets huvudkontor är beläget.

## Reservlista

Den reservlista som upprättas kan komma att användas vid rekrytering om liknande tjänster blir lediga. Listan kommer att vara giltig fram till den 31 december samma år som ansökningstiden löper ut, men giltighetstiden kan komma att förlängas.

## Ansökningsförfarande

För att söka tjänsten skickar du en ifylld ansökan till [Recruitment@ecdc.europa.eu](mailto:Recruitment@ecdc.europa.eu). Ange tjänstens referensnummer och ditt efternamn i e-postmeddelandets ämnesrad.

För att din ansökan ska betraktas som giltig måste du fylla i alla obligatoriska fält i ansökningsformuläret, som ska lämnas in i Word- eller pdf-format och helst på engelska<sup>4</sup>. Ofullständiga ansökningar betraktas som ogiltiga.

ECDC:s ansökningsformulär finns på centrumets webbplats, som du når via följande länk:

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

Sista ansökningsdag är den dag som anges i den engelska språkversionen av meddelandet om ledig tjänst. Ytterligare uppgifter om status i urvalsörfarandet samt viktig information om rekryteringsprocessen finns på vår webbplats, som du når via ovanstående länk.

På grund av det stora antalet ansökningar som tas emot kommer vi endast att kontakta de sökande som väljs ut till intervju.

---

<sup>4</sup> Det här meddelandet om ledig tjänst har översatts från engelska till alla officiella EU-språk. Eftersom myndighetens verksamhetsspråk är engelska föredrar ECDC att ta emot ansökningar på det språket.