

VOĽNÉ PRACOVNÉ MIESTO

Manažér podpory používateľov surveillance platformy

Oddelenie: Podpora surveillance a reakcie na ohrozenie
Referenčná značka: ECDC/FGIV/2019/OCS-SEO

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

Náplň práce

Zamestnanec bude podriadený vedúcemu skupiny pre služby týkajúce sa údajov o surveillance.

Bude zodpovedný najmä za tieto oblasti činností:

- viesť, organizovať a poskytovať podporné činnosti pre používateľov surveillance platformy a databázy (TESSy) vrátane zhromažďovania údajov,
- spolupracovať s komerčnými expertmi, manažermi údajov a IT podporou v oblasti hodnotenia a riešenia používateľských žiadostí a udalostí,
- zabezpečiť vysokokvalitnú podporu používateľov (interných aj externých) analyzovaním problémov, klasifikovaním prichádzajúcich správ a poverovaním analytikov ich riešením (správa lístkov udalosti) a ich následným sledovaním,
- priamo odpovedať na otázky používateľov: pomoc používateľom s problematickým súborní, skúmanie problémov a otázok v súvislosti s validáciou údajov, poskytovanie všeobecných informácií o zhromažďovaní údajov a predformulovaných odpovedí o metaúdajoch, vykazovanie a zber údajov,
- mať priamy kontakt s používateľmi: cez telefón, resp. e-mail alebo osobne,
- pripravovať a udržiavať pracovné procesy v spolupráci s expertmi ECDC na choroby, členmi siete a národnými surveillance inštitútmi v členských štátoch,
- budovať znalostnú základňu štandardizovaných odpovedí na otázky,
- obsahovo a organizačne prispievať k príprave sprievodnej podpornej dokumentácie (používateľských príručiek, protokolov dátových správ, súboru metaúdajov, validačných pravidiel, školiacich materiálov atď.),
- pripravovať a udržiavať postupy na štandardizovanie pravidelných procesov,
- organizovať školenia o surveillance platforme,

- vystupovať ako osobitná kontaktná osoba na vyhľadávanie dokumentov v súvislosti so žiadosťami o prístup k dokumentom,
- registrovať, sledovať a spracovávať žiadosti v súvislosti s údajmi a dokumentmi, revidovať a aktualizovať príslušné postupy v spolupráci s našimi partnermi,
- vypracúvať pravidelné správy o činnosti oddelenia podpory používateľov a žiadostí o údaje,
- podporovať zavedenie alebo zlepšenie nástrojov na podporu používateľov a činností v súvislosti s prístupom k údajom, ako sú elektronické pracovné toky a nástroje podpory používateľov,
- podľa potreby vykonávanie všetkých ďalších úloh, ktoré súvisia s danou oblasťou práce.

Požadovaná kvalifikácia a pracovné skúsenosti

A. Formálne požiadavky

Aby sa uchádzač mohol považovať za oprávneného na obsadenie tohto pracovného miesta, musí spĺňať súbor formálnych požiadaviek. Ide o tieto požiadavky:

- mať ukončené vysokoškolské štúdium v trvaní aspoň tri roky doložené diplomom a príslušnú odbornú prax v trvaní aspoň jedného roka¹,
- dôkladná znalosť jedného z úradných jazykov EÚ a uspokojivá znalosť iného 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 a
- 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 a osobné vlastnosti/interpersonálne zručnosti.

Odborná prax/znalosti:

- aspoň 3 roky odbornej praxe (po udelení diplomu) nadobudnutej vo funkciách súvisiacich s úlohami opísanými v náplni práce,
- skúsenosti s prípravou a praktickou aplikáciou vysokokvalitnej podpory používateľov, prednostne certifikovanú podľa ITIL,
- skúsenosti s konfigurovaním, udržiavaním a prácou s nástrojmi podpory používateľov,
- skúsenosti s manažmentom údajov,

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.

- skúsenosti s organizovaním a monitorovaním pracovných procesov a písomné vypracovanie prevádzkových postupov/pracovných pokynov,
- skúsenosti s organizovaním školení používateľov,
- vynikajúca znalosť anglického jazyka slovom aj písmom.

Osobnostné vlastnosti/interpersonálne zručnosti:

- vysoká úroveň orientácie na služby;
- zameranie na riešenie problémov, dobré organizačné schopnosti a dôslednosť pri práci,
- vynikajúci písomný a hovorený prejav,
- výrazné interpersonálne zručnosti a schopnosť dobre pracovať vo viacodvetvovom tíme,
- schopnosť pracovať pod tlakom a organizovať pracovné povinnosti,

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

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 môžu byť 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 3a Podmienok zamestnávania ostatných zamestnancov Európskej únie na obdobie piatich rokov. Pracovná zmluva môže byť predĺžená. Zamestnanec bude zaradený do **funkčnej skupiny IV**.

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

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

http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff_Regulations_2014.pdf

Miestom výkonu práce bude Štokholm, kde centrum sídli.

Rezervný zoznam

Môže byť vytvorený rezervný zoznam, ktorý sa použije pri náboe, ak by sa objavili podobné voľné 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 predkladania žiadostí a 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.