

# Ansvarig för användarsupport för övervakningsplattformen

Enhet: Övervakning och insatsstöd

Referens: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

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

## Arbetsbeskrivning

Den som får tjänsten kommer att vara underställd gruppchefen för övervakningsdatatjänster.

Han eller hon kommer framför allt att ansvara för följande:

- Leda, organisera och tillhandahålla användarsupport för plattformen och databasen för övervakning (TESSy), inklusive datasamlingarna.
- Upprätthålla kontakter med verksamhetsexperter, dataansvariga och it-support för att bedöma och följa upp förfrågningar och incidenter.
- Se till att support av hög kvalitet ges till användarna (interna och externa) genom att analysera problem, klassificera och utse personer som ska svara på alla inkommande meddelanden (ärendehantering) och följa upp dem.
- Svara direkt på frågor från användare, lösa problem med filer åt användare, utreda problem/frågor som rör datavalidering, ge allmän information om datasamlingar och tidigare svar rörande metadata, rapportering och datainsamling.
- Interagera med användarna direkt via telefon, e-post och personligen.
- Bygga upp och upprätthålla arbetsprocesser med ECDC:s experter på sjukdomar, nätverksmedlemmar och nationella övervakningsinstitut i medlemsstaterna.
- Bygga upp en kunskapsbas för standardiserade svar på förfrågningar.
- Ge synpunkter och organisera utarbetandet av stödjande referensdokumentation (bruksanvisningar, protokoll för datarapporter, metadatauppsättningar, valideringsregler, utbildningsmaterial osv.).
- Ta fram och upprätthålla förfaranden för standardisering av återkommande processer.
- Anordna utbildning om övervakningsplattformen.

- Fungera som enhetens kontaktperson för hämtning av dokument i samband med förfrågningar om tillgång till dokument.
- Registrera, följa upp och avsluta förfrågningar om data och dokument, se över och uppdatera det tillhörande förfarandet tillsammans med våra intressenter.
- Utarbeta regelbundna rapporter om verksamhet som rör hjälpcentralen och förfrågningar om data.
- Stödja införandet eller förbättringen av verktyg till stöd för användarsupporten och verksamheten som rör tillgång till data, till exempel elektroniska arbetsflöden eller verktyg för hjälpcentralen.
- Utföra andra uppgifter med koppling till de arbetsområden som tjänsten omfattar när detta efterfrågas.

## Krav på kvalifikationer och erfarenhet

### A. Formella krav

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

- Avslutade universitetsstudier motsvarande minst tre år, styrkt med examensbevis, samt relevant yrkeserfarenhet på minst ett år<sup>1</sup>.
- Mycket goda kunskaper i ett av EU:s 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 fullständiga 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. Uttagningskriterier

Vi har fastställt **nödvändiga kriterier** i fråga om yrkeserfarenhet/kunskaper 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.
- Erfarenhet av att upprätta och tillhandahålla kundsupport av hög kvalitet, helst med ITIL-certifiering.
- Erfarenhet av att konfigurera, underhålla och arbeta med verktyg för kundsupport.
- Erfarenhet av datahanteringsverksamhet.

---

1 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.

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

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

- Erfarenhet av att organisera och övervaka arbetsprocesser och utforma operativa förfaranden/arbetsinstruktioner.
- Erfarenhet av att organisera användarutbildning.
- Utmärkta skriftliga och muntliga kunskaper i engelska.

### Personliga egenskaper och social kompetens:

- Utpräglad serviceanda.
- Problemlösare, välorganiserad med sinne för detaljer.
- Utmärkt kommunikationsförmåga, både i tal och skrift.
- Stark social kompetens och förmåga att samarbeta i en ämnesövergripande grupp.
- Förmåga att arbeta under stress och hantera ansvar.

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

## Utnämning och anställningsvillkor

Den som får tjänsten utnämns efter att uttagningskommittén utarbetat ett förslag till slutlista över godkända sökande som överlämnas till direktören. Det här meddelandet om ledig tjänst utgör underlag för uttagningskommitténs förslag. De sökande kan bli ombedda att göra 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 uttagningsförfarande.

Utvald sökande anställs som kontraktsanställd enligt artikel 3a i anställningsvillkoren för övriga anställda vid EU, för en period om fem år. Kontraktet kan komma att förnyas. Tjänsten i fråga tillhör **tjänstegrupp IV**.

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

För ytterligare information om anställnings- och arbetsvillkor hänvisas till anställningsvillkoren för övriga anställda vid EU, som nås via följande länk:

[http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff\\_Regulations\\_2014.pdf](http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff_Regulations_2014.pdf)

Anställningsorten är Stockholm, där centrumets huvudkontor för verksamheten är beläget.

## Reservlista

En reservlista kan komma att upprättas och användas vid rekrytering om liknande tjänster blir lediga. Listan är giltig fram till den 31 december samma år som ansökningstiden löper ut och 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:**

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

Information om sista ansökningsdag och ytterligare uppgifter om status i uttagningsförfarandet 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 engelska.