



Обява за свободно работно място в областта на ИКТ за длъжността асистент в центъра за обслужване (договорно нает служител, FG III) на Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO)

Референтен номер: EASO/2019/CA/008

Публикация	Открит конкурс
Наименование на длъжността	Асистент в областта на ИКТ в центъра за обслужване

1. НИЕ СМЕ

Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (наричана по-нататък „EASO“), създадена с Регламент № 439/2010¹, работи за засилване на практическото сътрудничество в областта на убежището между държавите — членки на Европейския съюз (ЕС), повишаване ефективността на прилагането на общата европейска система за убежище (ОЕСУ) и оказване на подкрепа на държавите членки, чиито системи за убежище и приемане са подложени на особен натиск.

По-конкретно работата на EASO е съсредоточена върху три основни задачи:

1. подкрепа на практическото сътрудничество между държавите членки в областта на убежището — основно чрез обучение, дейности за повишаване на качеството, информация за държавата на произход (ИДП), статистически данни и анализ, специализирани експертни мрежи, семинари за практическо сътрудничество, тематична подкрепа във връзка с непридружени непълнолетни лица, трафика на хора и въпросите, свързани с половете;
2. подкрепа на държавите членки, които са подложени на особен натиск, посредством предоставяне на спешни мерки за подкрепа, включващи разгръщане на екипи за подкрепа в областта на убежището, които оказват съдействие на държави — членки на ЕС, за разглеждане на молби за убежище и изграждане на подходяща инфраструктура за приемане;
3. принос за прилагането на ОЕСУ чрез събиране и обмен на информация за най-добри практики, изготвяне на годишен доклад относно положението в областта на убежището в ЕС, обхващащ цялостната процедура за предоставяне на убежище в държавите — членки на ЕС, и приемане на технически документи относно прилагането на новите достижения на правото на ЕС в областта на убежището.

Органиграмата на EASO може да се намери в работната програма на EASO, публикувана на уебсайта на Агенцията (www.easo.europa.eu).

Седалището на EASO е в района на пристанището на Валета (Малта).

¹ Регламент (ЕС) № 439/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 19 май 2010 г. (ОВ L 132, 25.5.2010 г., стр. 11).

2. КАКВО ПРЕДЛАГАМЕ

Асистентът в областта на ИКТ в центъра за обслужване ще работи в екипа на отдел „Информационни и комуникационни технологии“ (ИКТ) към EASO и ще бъде подчинен на ръководителя на секция „Бюро за помощ“. Основната отговорност на асистента в центъра за обслужване ще бъде професионално, своевременно и качествено отстраняване на проблеми в областта на ИКТ поддръжката.

Изпълнението на горепосочените дейности ще се осъществява чрез всеобхватен процес за вземане на технически решения и с високо ниво на професионализъм.

Задълженията и дейностите ще включват, но няма да бъдат ограничени до следното:

1. гарантиране, че се следват процесите и най-добрите практики за управление на ИТ обслужването, работните инструкции и други съответни документи във връзка с процедурите на центъра за обслужване с цел ефикасно изпълнение на всички задачи в областта на ИКТ; проследяване и актуализиране на исканията за обслужване в системата за регистриране на проблеми и съдействие за по-нататъшно адаптиране на системата за регистриране на проблеми на центъра за обслужване;
2. използване на процеса за вземане на решения за поддръждане по приоритети с цел ефикасно разпределяне на съобщения за проблеми сред персонала за обслужване в областта на ИКТ за адекватното отстраняване на тези проблеми;
3. осигуряване на наличието на актуална база данни за историята на активите и управлението на конфигурацията, гарантираща подаване на точна информация за оборудването с цел своевременно отстраняване на проблемите;
4. оказване на съдействие на центъра за обслужване на ИКТ, проследяване на системата за регистриране на проблеми и съответствие с установените споразумения за нивото на обслужване и ключови показатели за ефективност;
5. осигуряване на безпроблемно функциониране на съоръженията на EASO за видеоконференции;
6. предоставяне на ефективно обслужване на VoIP инфраструктурата на EASO;
7. осигуряване на адекватна поддръжка на платформата на EASO за управление на мобилните устройства и гарантиране на безпроблемно преминаване към мобилните технологични платформи;
8. инсталиране на хардуерни и софтуерни компоненти, актуализации, компютърни работни станции, периферни устройства, стационарни и мобилни телефони, звена за видеоконференции и обслужване на логическото звено, като същевременно се осигурява неговото поддръжане и актуализиране;

9. извършване на контрол на качеството преди разполагане на платформи за настолни и преносими компютри; изготвяне и актуализиране на съответната документация за пускане в експлоатация и поддръжка;
10. подпомагане на операции на EASO за разполагане на място с логистика и ефикасен център за обслужване;
11. гарантиране, че се прилага правилно кодиране на твърдите дискове на компютрите и лаптопите, както и стриктно спазване на политиките и процедурите за управление на криптографския ключ;
12. осигуряване на съдействие във връзка с координацията на техническата помощ с външни доставчици на услуги и продавачи, с които са сключени договори, в рамките на предоставяните от тях услуги;
13. поддържане на инвентарни описи за настолни компютри, мобилно оборудване, принтери, софтуер и различни други устройства във връзка с компютрите;
14. сътрудничество и подпомагане във връзка с поддръжката на архива и документацията за ИКТ, както и при функционирането на наличните ИКТ приложения;
15. изготвяне и актуализиране на документацията относно управлението на проблеми и статии относно управлението на знания;
16. изпълнение на всякакви други задачи, възложени от ръководителя на звено „ИКТ“.

3. КАКВО ТЪРСИМ

А) Критерии за допустимост

Ако са изпълнени критериите за допустимост, посочени в раздел А) *Критерии за допустимост*, заявленията на кандидатите ще бъдат оценявани въз основа на посочените по-долу критерии за подбор. Най-подходящите кандидати ще бъдат поканени на събеседване.

1. Кандидатите трябва да имат образователна степен, по-висока от средно образование, удостоверена с диплома², или образователна степен, съответстваща на средно образование, удостоверена с диплома, даваща достъп до образователна степен, по-висока от средно образование, както и подходящ професионален опит с продължителност 3 години;
2. да са граждани на държава — членка на Европейския съюз, Лихтенщайн, Норвегия или Швейцария;
3. да не са лишени от граждански права;

² Ще се разглеждат само документи за образование, получено в държави — членки на ЕС, или за които са издадени удостоверения за еквивалентност от органи в тези държави членки.

4. да са изпълнили задълженията, наложени им от законите по отношение на военната служба;
5. да владеят отлично един от официалните езици на Европейския съюз и достатъчно добре друг от тези езици в степента, необходима за изпълнение на служебните им задължения;
6. да отговарят на личностните изисквания, свързани със служебните задължения³;
7. да са физически годни да изпълняват задълженията, свързани с длъжността⁴.

Б) Критерии за подбор

Ако са изпълнени критериите за допустимост, посочени в раздел А) *Критерии за допустимост*, заявленията на кандидатите ще бъдат оценявани въз основа на следните критерии за подбор. Най-подходящите кандидати, определени въз основа на критериите за подбор, ще бъдат поканени на събеседване.

Задължителни изисквания

1. Задълбочени знания и доказан професионален опит в работната среда на бюрото за помощ/центъра за обслужване на ИКТ и обслужването на клиенти;
2. Доказан професионален опит във внедряването, управлението, поддръжката и обслужването на операционните системи Microsoft Windows (Windows 7 и по-нови) и свързан с тях софтуер;
3. Доказан професионален опит в обслужването на голям брой клиенти и отстраняването на проблеми, свързани със софтуер и/или хардуер.

Предимства

1. Доказан работен опит в среда ITIL v3 (или друг съпоставим стандарт);
2. Знания и опит в управлението на проблеми посредством JIRA ServiceDesk или друга съпоставима система за регистриране на проблеми;
3. Опит с Microsoft Skype for Business и/или услуги за видео- и телеконференции, базирани на Cisco;
4. Опит във внедряването, управлението, поддръжката и обслужването на операционни системи, базирани на Microsoft Windows Server (Windows Server 2012 и по-нови).

³ Преди назначаването от одобрения кандидат ще бъде поискано да предостави свидетелство за съдимост.

⁴ Преди назначаването одобреният кандидат се подлага на медицински преглед, извършен от медицинско лице на институциите, с цел EASO да се увери, че кандидатът отговаря на изискването по член 28, буква д) от Правилника за длъжностните лица на Европейския съюз.



Оценяване по време на събеседването

Кандидатите, поканени на събеседване (състоящо се от събеседване и писмен тест), ще бъдат оценявани въз основа на задължителните и даващите предимство критерии, описани в настоящия раздел⁵, и на следните допълнителни критерии, които са свързани с длъжността:

Ако бъдат поканени на събеседване, кандидатите могат да бъдат оценявани също въз основа на следните критерии:

1. отлични аналитични умения с проактивно отношение към разрешаването на проблеми, включително способност за поемане на инициатива и отговорност;
2. силно чувство за почтеност;
3. отлични организационни умения със способност за работа по няколко задачи едновременно, правилно приоритизиране и планиране на работата, както и отдаване на внимание на подробностите при спазване на кратки срокове;
4. много добри междуличностни умения и умения за работа в екип, по-специално в мултикултурна среда;
5. ориентирано към услугите и клиентите отношение, съчетано с много добри комуникационни умения;
6. точност и внимание към подробностите;
7. познаване на мисията и организацията на EASO;
8. от съществено значение е отличното писмено и говоримо владение на английски език, както и уменията за използване на електронно офис оборудване и приложения (програми за текстообработка, електронни таблици, презентации, електронна комуникация, интернет и др.);
9. Горепосочените умения на кандидатите ще бъдат оценявани също и чрез писмен тест или практическо упражнение.

4. ПОДБОР И НАЗНАЧАВАНЕ

Регламентът, който представлява правното основание на EASO, е приет през май 2010 г. (Официален вестник на Европейския съюз, L 132 от 29.5.2010 г.).

Допустимостта на кандидатите ще се оценява от комисия за подбор въз основа на съответствието с всички критерии за допустимост към крайния срок за кандидатстване.

⁵ Ако е приложимо. Някои от критериите за подбор, които не могат да бъдат проверени по време на етапа на събеседване/тестване (като например завършеният курс на обучение), ще бъдат изключени от оценката по време на етапа на събеседване/тестване.



Заявленията на допустимите кандидати ще бъдат оценени и въз основа на критериите за подбор. След тази оценка най-високо класираните кандидати може да бъдат поканени за участие в писмен тест за проверка на компетентността и събеседване, което ще се проведе на английски език.

Събеседването ще се състои от следните компоненти:

- общи способности и езикови умения в степента, необходима за изпълнението на задълженията на кандидатите в съответствие с член 12, параграф 2, буква д) от Условието за работа на другите служители на Европейския съюз (УРДС);
- специфични компетентности във връзка с профила на кандидатите съобразно критериите за подбор по настоящата обява за свободна длъжност.

Кандидатите, поканени на събеседване, трябва да предоставят оригинали и копия на изброените по-долу документи:

- документ, удостоверяващ гражданството им (напр. паспорт);
- сертификати, удостоверяващи образователните и професионалните им квалификации, и по-специално квалификациите, които представляват основание за допускането им до заемане на длъжността, предмет на настоящата обява;
- документи, удостоверяващи професионалния им опит след датата, на която те са придобили квалификацията, която представлява основание за допускането им до заемане на длъжността, предмет на настоящата обява, в които са изрично отбелязани началната и крайната дата на заемане на съответните длъжности, дали тези длъжности са изпълнявани на пълно или на непълно работно време и естеството на изпълняваните задължения.

Комисията за подбор ще предложи кратък списък на одобрените кандидати на органа по назначаването, който ще вземе решение за назначаване на избрания кандидат и изготвяне на списък с одобрени кандидати за обявената длъжност. Кандидатите трябва да имат предвид, че включването им в списъка с одобрени кандидати не гарантира назначаване. Назначаването зависи от наличието на свободни длъжности и от бюджета.

Списъкът с одобрени кандидати за тази длъжност ще бъде валиден до 31 декември 2019 г., като валидността му може да бъде удължена по преценка на органа по назначаването.

Преди сключването на договора одобреният кандидат се подлага на задължителен медицински преглед, извършен от медицинско лице на институциите, с цел EASO да се увери, че кандидатът отговаря на изискването по член 28, буква д) от Правилника за длъжностните лица на Европейския съюз.

5. Равни възможности

EASO прилага политика на равни възможности и приема кандидатури, без да прави разлика на основание на пол, раса, цвят на кожата, етнически или социален произход, генетични характеристики, език, религия, политически или други мнения, принадлежност към национално малцинство, имотно състояние, рождение, увреждане, възраст или сексуална ориентация.

6. УСЛОВИЯ ЗА НАЕМАНЕ НА РАБОТА

Договорно наетият служител ще бъде назначен от изпълнителния директор по препоръка на комисията за подбор на основание на резултатите от процедурата по подбор.

Лицето ще бъде назначено като договорно нает служител в съответствие с член 3а от Условието за работа на другите служители на Европейския съюз (УРДС) за срок от 3 години, който може да бъде подновен. Длъжността за договорно нает служител, предмет на настоящата обява, ще бъде класифицирана в група FG III.

Одобрените кандидати ще бъдат назначени с първоначален изпитателен срок от девет месеца.

Заплащането на **договорно нает служител в група FG III (стъпка 1)** включва основна заплата в размер на **2704,38 EUR**, коригирана със съответния коефициент (който за Малта понастоящем е 90,2 %), допълнена по целесъобразност с различни надбавки, например надбавки за експатриране и семейни надбавки. Заплатите на членовете на персонала се облагат с данък на Европейския съюз, който се удържа при източника. Членовете на персонала са освободени от национално облагане на трудовите възнаграждения и участват в схемите на Европейския съюз за социално и пенсионно осигуряване.

Допълнителна информация за условията на труд на договорно наетите служители може да се намери в УРДС:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:BG:PDF>

Местоработата е в **района на пристанището на Валета (Малта)**.

7. ПРОЦЕДУРА ЗА КАНДИДАТСТВАНЕ

За да бъдат валидни кандидатурите, кандидатите трябва:

- да използват официалния формуляр за кандидатстване, публикуван на уебсайта на EASO; формулярът за кандидатстване трябва да бъде попълнен на английски език и всички части от формуляра трябва да бъдат попълнени изцяло;
- да изпратят кандидатурите си по електронната поща на адрес: applications@easo.europa.eu до крайния срок;
- в темата на електронното писмо следва да се посочи референтният номер на обявената свободна длъжност, както и фамилното име на кандидата.

Непълни кандидатури ще бъдат отстранени от участие и приети за недопустими. Кандидатите, които използват едно заявление за работа, за да кандидатстват за повече от една длъжност, също ще бъдат отстранени от участие.

Следва да се има предвид, че процедурата за подбор може да отнеме няколко месеца.



От кандидатите, на които е предложено да бъдат назначени на длъжността, ще бъде поискано да предоставят оригинали или заверени копия на своите дипломи за завършено образование и удостоверения за професионален опит.

За улеснение на процедурата по подбор цялата кореспонденция с кандидатите за тази свободна длъжност ще бъде на английски език.

При никакви обстоятелства кандидатите не следва да осъществяват контакт, пряко или непряко, с комисията за подбор във връзка с тази процедура по набиране на персонал. Органът по назначаването си запазва правото да отстрани от участие всеки кандидат, който наруши това указание.

Краен срок:

Крайният срок за подаване на заявления е **31 октомври 2019 г., 13,00 ч.** (брюкселско време). EASO няма да разглежда заявления, получени след изтичането на този срок.

Настоятелно съветваме кандидатите **да не чакат до последния ден**, за да подадат заявленията си. EASO не носи отговорност за забавяния при подаването на заявленията, дължащи се технически затруднения или други обстоятелства, които могат да възникнат.

Ако се установи, че на даден етап от процедурата по подбор кандидатът е предоставил невярна информация, EASO има правомощия да го дисквалифицира.

8. ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ

Обработката на предоставените от кандидата данни се осъществява с цел управление на неговата(ите) кандидатура(и) с оглед на възможното му одобряване и назначаване на работа в EASO.

EASO не оповестява публично имената на одобрените кандидати, включени в списъци с резерви. Възможно е обаче за целите на набирането на персонал и свързаното с това планиране членове на ръководния екип на EASO да получат достъп до списъците с одобрени кандидати, а в някои случаи и до формуляра за кандидатстване, подаден от кандидат (но не и до удостоверителните документи, които се съхраняват поверително от отдел „Човешки ресурси“). Досиетата със заявления на кандидатите, които не са назначени на работа, се съхраняват за срок от две години от датата на изтичане на валидността на списъка с одобрени кандидати и след изтичането на този срок се унищожават.

Изискваната лична информация ще се обработва в съответствие с [Регламент \(ЕС\) 2018/1725](#) на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1247/2002/ЕО.



9. ПРОЦЕДУРИ ЗА ОБЖАЛВАНЕ

Съгласно член 90, параграф 2 от Правилника за длъжностните лица и Условието за работа на другите служители на Европейския съюз кандидатът има право да подаде жалба срещу решение, което го засяга неблагоприятно. Жалбата трябва да бъде подадена в срок от 3 месеца от датата на уведомяване на адрес:

**The Executive Director
European Asylum Support Office
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valetta, MRS 1917
Малта**

В случай че жалбата бъде отхвърлена, съгласно член 270 от Договора за функционирането на Европейския съюз и член 91 от Правилника за длъжностните лица и Условието за работа на другите служители на Европейския съюз кандидатът може да поиска преразглеждане на решението по съдебен път. Документите за обжалване трябва да бъдат подадени в срок от три месеца от датата на уведомяване на адрес:

**Court of Justice of the European Union
Rue du Fort Niedergrünwald
L-2925 Luxembourg
Люксембург**

Ако считате, че е налице случай на лошо управление, можете да подадете жалба пред Европейския омбудсман в срок от две години от датата, на която сте получили информация за обстоятелствата, на които се основава жалбата (вж. <http://www.ombudsman.europa.eu>), или да пишете на адрес:

**European Ombudsman
1, Avenue du President Robert Schuman -BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex
Франция**

Обърнете внимание, че подаването на жалба до Европейския омбудсман не спира срока по членове 90 и 91 от Правилника за длъжностните лица и Условието за работа на другите служители на Европейския съюз за подаване на жалби или обжалване съгласно член 270 от Договора за функционирането на Европейския съюз.