



Vyhlášení výběrového řízení na místo asistenta oddělení uživatelské podpory v oblasti informačních a komunikačních technologií (smluvní zaměstnanec v platové třídě FG III) v Evropském podpůrném úřadu pro otázky azylu (EASO) (muž/žena)

Ref. č.: EASO/2019/CA/008

Zveřejnění	externí
Název pozice	asistent oddělení uživatelské podpory v oblasti informačních a komunikačních technologií (muž/žena)

1. KDO JSME

Evropský podpůrný úřad pro otázky azylu (dále jen „EASO“) zřízený nařízením 439/2010¹ posiluje praktickou spolupráci mezi členskými státy Evropské unie (EU) v oblasti azylu, zlepšuje provádění společného evropského azylového systému a poskytuje podporu členským státům, jejichž azylový a přijímací systém je vystaven mimořádnému tlaku.

Úřad EASO se zaměřuje na tři hlavní úkoly:

1. podpora praktické spolupráce mezi členskými státy v oblasti azylu zejména prostřednictvím odborné přípravy, kvalitních činností, informací o zemích původu, statistik a analýz, specializovaných sítí odborníků, workshopů týkajících se spolupráce v praxi, tematické podpory týkající se nezletilých bez doprovodu, obchodování s lidmi a genderových otázek;
2. podpora členských států vystaveným mimořádnému tlaku prostřednictvím mimořádné podpory, včetně nasazování podpůrných týmů pro oblast azylu na pomoc členským státům EU při vyřizování žádostí o azyl a zřizování vhodných zařízení pro přijímání uprchlíků;
3. přispívání k provádění společného evropského azylového systému prostřednictvím shromažďování a výměny informací o osvědčených postupech, vypracování výroční zprávy o situaci v oblasti azylu v EU zahrnující celé azylové řízení v členských státech EU a přijímání technických dokumentů o provádění nového *acquis* EU v oblasti azylu.

Úřad EASO sídlí ve Vallettě (Malta).

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 439/2010 ze dne 19. května 2010 (Úř. věst. L 132, 25.5.2010, s. 11).



2. CO NABÍZÍME

Asistent oddělení uživatelské podpory v oblasti informačních a komunikačních technologií bude pracovat v týmu oddělení informačních a komunikačních technologií úřadu EASO a bude podřízen vedoucímu útvaru zákaznické podpory. Primárním úkolem asistenta oddělení uživatelské podpory bude odborné, včasné a kvalitní řešení problémů v oblasti působnosti podpory informačních a komunikačních technologií.

Výše uvedené úkoly bude vykonávat v rámci komplexního procesu technických rozhodnutí a bude je plnit s vysokou mírou profesionality.

K povinnostem a činnostem pracovníka bude patřit mimo jiné toto:

1. zajišťovat, aby procesy a osvědčené postupy řízení služeb v oblasti informačních technologií, pracovní pokyny a další relevantní dokumentace týkající se postupů uživatelské podpory byly využívány k efektivnímu plnění všech úkolů v oblasti informačních a komunikačních technologií; sledovat a aktualizovat žádosti o služby v systému pro správu požadavků a pomáhat při dalším přizpůsobování systému pro správu požadavků uživatelské podpory;
2. podílet se na rozhodování při stanovování priorit s cílem účinně přidělovat požadavky s popisem problému pracovníkům podpory v oblasti informačních a komunikačních technologií za účelem řádného řešení;
3. zajišťovat existenci aktuální databáze historie vybavení a správy konfigurací s cílem zajistit, aby byly k dispozici přesné informace o zařízeních pro včasné řešení problémů;
4. poskytovat uživatelskou podporu v oblasti informačních a komunikačních technologií, sledovat systém pro správu požadavků a postupovat v souladu s uzavřenou dohodou o úrovni služeb a klíčovými ukazateli výkonnosti;
5. zajišťovat plynulý chod zařízení úřadu EASO pro videokonference;
6. poskytovat účinnou podporu infrastruktury VoIP úřadu EASO;
7. zajišťovat řádnou údržbu platformy pro správu mobilních zařízení úřadu EASO a zajišťovat hladkou migraci mobilních technologických platforem;
8. instalovat hardwarové a softwarové součásti, aktualizace, pracovní stanice, periferní zařízení, telefony pro pevné linky a mobilní telefony, videokonferenční jednotky a podporu logických jednotek a současně zajišťovat jejich údržbu a aktualizaci;
9. provádět kontrolu kvality stolních a notebookových platforem před jejich použitím; vytvářet a aktualizovat příslušnou dokumentaci o vydávání verzí a údržbě;
10. pomáhat při operacích úřadu EASO v oblasti vysílání do terénu s logistikou a efektivní asistenční službou;

11. zajišťovat řádné uplatňování šifrování pevného disku v počítačích a noteboocích a správné plnění klíčových politik a postupů správy šifrování;
12. pomáhat při koordinaci technické podpory s externími dodavateli služeb a smluvními prodejci v rámci služeb, které poskytují;
13. vést inventurní záznamy pro stolní počítače, mobilní zařízení, tiskárny, software a další různá zařízení související s počítači;
14. spolupracovat a podporovat udržování archivu a dokumentace v oblasti informačních a komunikačních technologií a při používání dostupných aplikací informačních a komunikačních technologií;
15. vytvářet a aktualizovat dokumentaci týkající se předmětů řízení problémů a správy znalostí;
16. plnit jakékoli jiné úkoly požadované vedoucím oddělení informačních a komunikačních technologií.

3. KOHO HLEDÁME

A) Kritéria způsobilosti

Pokud uchazeči splní kritéria způsobilosti stanovená v části A) *Kritéria způsobilosti*, budou jejich přihlášky posuzovány podle níže uvedených kritérií výběru. Nejvhodnější uchazeči budou pozváni na pohovor.

1. musí mít úroveň vzdělání odpovídající postsekundárnímu vzdělání doloženou diplomem², nebo úroveň vzdělání odpovídající středoškolskému vzdělání doloženou diplomem, která umožňuje získání postsekundárního vzdělání, a odpovídající odbornou praxi v délce tří let;
2. být státním příslušníkem některého z členských států Evropské unie, Lichtenštejnska, Norska nebo Švýcarska;
3. v plném rozsahu požívat svých občanských práv;
4. mít splněny veškeré povinnosti uložené zákonem týkající se vojenské služby;
5. mít důkladnou znalost jednoho z úředních jazyků EU a uspokojivou znalost dalšího úředního jazyka EU v rozsahu nutném pro plnění povinností spojených s daným pracovním místem;
6. splňovat charakterové požadavky pro výkon příslušných povinností³;
7. být fyzicky způsobilý k plnění úkolů spojených s daným pracovním místem⁴.

² V potaz budou brány pouze diplomy a vysvědčení, které byly uděleny v členských státech EU nebo které byly uznány formou osvědčení vystaveného orgány ve zmíněných členských státech.

³ Před nástupem do pracovního poměru bude úspěšný uchazeč požádán o předložení výpisu z rejstříku trestů.

⁴ Před nástupem do pracovního poměru úspěšný uchazeč absolvuje lékařskou prohlídku, kterou provede jeden z lékařů pověřených úřadem EASO, aby se úřad ujistil, že uchazeč splňuje podmínky čl. 28 písm. e) služebního řádu úředníků Evropské unie.

B) Kritéria výběru

Pokud uchazeči splní kritéria způsobilosti stanovená v části *A) Kritéria způsobilosti*, budou posuzováni podle níže uvedených kritérií výběru. Uchazeči, kteří budou na základě kritérií výběru vyhodnoceni jako nejvhodnější, budou pozváni na pohovor.

Nezbytné předpoklady

1. dobrá znalost prostředí zákaznické / uživatelské podpory v oblasti informačních a komunikačních technologií a podpory zákazníků a doložená odborná praxe v tomto prostředí;
2. doložená odborná praxe v oblasti používání, správy, údržby a podpory operačních systémů Microsoft Windows (Windows 7 a vyšších verzí) a souvisejícího softwaru;
3. doložená odborná praxe v oblasti podpory velkého počtu klientů a řešení problémů souvisejících se softwarem a/nebo hardwarem.

Výhody

1. doložená praxe v prostředí ITIL v3 (nebo jiném kompatibilním) prostředí;
2. znalosti a zkušenosti v oblasti řízení problémů s využitím služby JIRA ServiceDesk nebo jiného kompatibilního systému pro správu požadavků;
3. zkušenosti s programem Microsoft Skype for Business a/nebo video a telekonferencemi na základě systému Cisco;
4. zkušenosti s používáním, správou, údržbou a podporou operačních systémů Microsoft Windows Server (Windows Server 2012 a vyšších verzí).

Hodnocení během pohovoru

Uchazeči pozvaní na pohovor (osobní pohovor a písemnou zkoušku) budou posuzováni na základě nezbytných předpokladů a výhod popsanych v tomto oddíle⁵ a podle těchto dalších kritérií, která s daným pracovním místem souvisí:

Pokud budou uchazeči vybráni na pohovor, mohou být při pohovoru posuzováni také na základě těchto kritérií:

1. vynikající analytické dovednosti a proaktivní přístup k řešení problémů, včetně schopnosti převzít iniciativu i odpovědnost;
2. silný smysl pro integritu;

⁵ Příklad-li v úvahu. Některá kritéria výběru, která nelze ověřit během pohovoru nebo zkoušky (jako je například doktorandské studium), nebudou do hodnocení během pohovoru a zkoušky zahrnuta.

3. výborné organizační dovednosti a schopnost pracovat na více úkolech současně, stanovovat si priority a plánovat správně práci, jakož schopnost i přes náročné termíny věnovat pozornost detailům;
4. velmi dobré dovednosti v oblasti mezilidských vztahů a týmové práce, zejména v multikulturních prostředích;
5. přístup zaměřený na služby a klienty v kombinaci s velmi dobrými komunikačními dovednostmi;
6. přesnost a schopnost věnovat pozornost detailům;
7. znalost poslání a organizace úřadu EASO;
8. základními požadavky jsou i vynikající písemná a ústní komunikace v anglickém jazyce a schopnost používat elektronické kancelářské vybavení a kancelářské aplikace (aplikace na zpracování textu, tabulek a prezentací, prostředky elektronické komunikace, internet apod.);
9. splnění výše uvedených požadavků bude u uchazečů prověřeno i formou písemné zkoušky nebo praktického cvičení.

4. VÝBĚR A JMENOVÁNÍ

Nařízení, které stanoví právní základ pro úřad EASO, bylo přijato v květnu 2010 (Úřední věstník Evropské unie L 132, 29.5.2010).

Způsobilost uchazečů bude posuzovat výběrová komise na základě splnění všech kritérií způsobilosti do data uzávěrky pro podání přihlášek.

Přihlášky způsobilých uchazečů budou dále posuzovány podle kritérií výběru. Po uvedeném posouzení mohou být nejlepší uchazeči pozváni na písemnou zkoušku způsobilosti a na pohovor, který bude probíhat v angličtině.

Pohovor se bude skládat z těchto částí:

- posouzení všeobecných schopností a jazykových znalostí v rozsahu nezbytném pro plnění povinností v souladu s čl. 12 odst. 2 písm. e) pracovního řádu ostatních zaměstnanců Evropské unie;
- posouzení konkrétních kompetencí s odkazem na profily uchazečů v souladu s kritérii výběru tohoto oznámení o volném pracovním místě.

Uchazeči pozvaní na pohovor budou požádáni, aby s sebou přinesli **originály a kopie** těchto dokumentů:

- doklad prokazující jejich občanství (např. pas);
- doklady o dosaženém vzdělání a kvalifikaci, zejména v oborech odpovídajících danému profilu;

- doklady o jejich odborné praxi po datu, kdy získali kvalifikaci odpovídající dotčenému profilu, s jasným uvedením data zahájení a ukončení pracovního poměru, zda se jednalo o práci na plný či na částečný úvazek, a povahy plněných povinností.

Výběrová komise sestaví užší seznam úspěšných uchazečů a předloží jej orgánu oprávněnému ke jmenování, který rozhodne o jmenování úspěšného uchazeče a vytvoření rezervního seznamu na inzerované pracovní místo. Upozorňujeme uchazeče, že zařazení na rezervní seznam nezaručuje získání pracovního místa. Přijetí do zaměstnání závisí na dostupnosti pracovních míst a rozpočtu.

Rezervní seznam na toto pracovní místo bude platný do 31. prosince 2018, přičemž na základě uvážení orgánu oprávněného ke jmenování může být toto období prodlouženo.

Před podpisem smlouvy bude úspěšný uchazeč požádán o absolvování povinné lékařské prohlídky, kterou provede jeden z lékařů pověřených úřadem EASO, aby se úřad ujistil, že uchazeč splňuje podmínky čl. 28 písm. e) služebního řádu úředníků Evropské unie.

5. ROVNÉ PŘÍLEŽITOSTI

Úřad EASO uplatňuje politiku rovných příležitostí a přijímá přihlášky uchazečů bez ohledu na pohlaví, rasu, barvu pleti, etnický či sociální původ, genetické rysy, mateřský jazyk, náboženské vyznání, politické či jiné názory, příslušnost k národní menšině, finanční situaci, místo narození, zdravotní postižení, věk nebo sexuální orientaci.

6. PODMÍNKY ZAMĚŠTNÁNÍ

Smluvního zaměstnance jmenuje výkonný ředitel po skončení výběrového řízení na doporučení výběrové komise.

Uchazeč bude jmenován jako smluvní zaměstnanec podle čl. 3 písm. a) pracovního řádu ostatních zaměstnanců Evropské unie na období tří let, které může být prodlouženo. Dotčená pozice smluvního zaměstnance bude zařazena do platové třídy FG III.

Na úspěšné uchazeče, kteří budou přijati do pracovního poměru, se bude vztahovat devítiměsíční zkušební lhůta.

Plat **smluvního zaměstnance ve funkční skupině III (stupeň 1)** se skládá ze základního platu ve výši **2704,38 EUR** upraveného příslušným koeficientem (aktuální výše koeficientu pro Maltu je 90,2 %) a případně různých příspěvků, jako je příspěvek za práci v zahraničí a rodinné přídatky. Platy zaměstnanců podléhají dani Evropské unie vybírané srážkou u zdroje. Zaměstnanci jsou osvobozeni od vnitrostátního zdanění platu a jsou účastníky systému sociálního zabezpečení a penzijního pojištění Evropské unie.

Další informace o pracovních podmínkách smluvních zaměstnanců naleznete v pracovním řádu ostatních zaměstnanců na adrese

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

Místem výkonu práce je **Valletta (Malta)**.

7. PODÁNÍ PŘIHLÁŠKY

Aby přihlášky mohly být považovány za platné, uchazeči musí:

- použít úřední formulář přihlášky, který naleznou na internetových stránkách úřadu EASO. Přihláška musí být vyplněna v angličtině, přičemž je třeba vyplnit všechny části;
- zaslat přihlášku e-mailem na adresu: applications@easo.europa.eu ve stanovené lhůtě;
- do předmětu e-mailu napsat referenční číslo oznámení o volném pracovním místě a své příjmení.

Neúplné přihlášky budou z výběrového řízení vyloučeny a budou považovány za nezpůsobilé. Uchazeči, kteří využijí stejnou přihlášku, aby se ucházeli o více pracovních pozic, budou rovněž vyloučeni.

Upozorňujeme, že výběrové řízení může trvat několik měsíců.

Pro usnadnění výběrového řízení bude veškerá korespondence s uchazeči, která se tohoto řízení týká, vedena v angličtině.

Uchazeči se za žádných okolností nesmějí v souvislosti s tímto výběrovým řízením přímo ani nepřímo obracet na výběrovou komisi. Orgán oprávněný ke jmenování si vyhrazuje právo vyloučit každého uchazeče, který tento pokyn nedodrží.

Datum uzávěrky:

Datum uzávěrky pro podání přihlášek je **31. října 2019 ve 13:00 hod.** (bruselského času). Na přihlášky obdržené po uvedeném datu nebude brát úřad EASO ohled.

Uchazečům se důrazně doporučuje, aby podání přihlášky **nenechávali na poslední den**. Úřad EASO nenese odpovědnost za jakékoli zpoždění při zasílání přihlášky způsobené technickými problémy nebo jakýmkoli jinými faktory, k nimž může dojít.

Bude-li v kterékoli fázi řízení zjištěno, že uchazeč poskytl nepravdivé informace, je úřad EASO oprávněn takového uchazeče z výběrového řízení vyloučit.

8. OCHRANA ÚDAJŮ

Účelem zpracování osobních údajů předložených uchazeči je utřídění přihlášek s ohledem na možný výběr a přijetí ze strany úřadu EASO.

Úřad EASO nezveřejňuje jména úspěšných uchazečů na rezervním seznamu. Pro účely nábory a souvisejícího plánování však k rezervnímu seznamu a v konkrétních případech k formuláři přihlášky uchazeče (bez podkladů, které jsou uchovávány v tajnosti v personálním odboru) může mít přístup vedení úřadu EASO. Složky přihlášek uchazečů, kteří nebyli zaměstnáni, jsou uchovávány po dobu dvou let od data vypršení platnosti rezervního seznamu a poté se skartují.



Požadované osobní informace budou zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady [\(EU\) 2018/1725](#) ze dne 23. října 2018 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány, institucemi a jinými subjekty Unie a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení nařízení (ES) č. 45/2001 a rozhodnutí č. 1247/2002/ES (Text s významem pro EHP).

9. ODVOLACÍ ŘÍZENÍ

Podle čl. 90 odst. 2 služebního řádu úředníků a pracovního řádu ostatních zaměstnanců Unie může uchazeč(ka) podat stížnost proti opatření, které se ho (jí) nepříznivě dotýká. Stížnost musí být podána do tří měsíců od data oznámení na adresu:

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

V případě zamítnutí žádosti může uchazeč(ka) podle článku 270 Smlouvy o fungování Evropské unie a článku 91 služebního řádu úředníků a pracovního řádu ostatních zaměstnanců požádat o soudní přezkum rozhodnutí. Odvolání musí být podáno do tří měsíců od data oznámení na adresu:

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

Domníváte-li se, že došlo k nesprávnému úřednímu postupu, můžete podat stížnost evropskému veřejnému ochránci práv, a to do dvou let od data, kdy jste zjistili skutečnosti, na nichž je stížnost založena, (viz <http://www.ombudsman.europa.eu>) nebo můžete napsat na adresu:

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

Upozorňujeme, že stížnosti zaslané evropskému veřejnému ochránci práv nemají za následek přerušení lhůty pro podávání stížností nebo odvolání podle článku 270 Smlouvy o fungování Evropské unie, která je zmiňována v člancích 90 a 91 služebního řádu úředníků a pracovního řádu ostatních zaměstnanců.