



**Ledig stilling som IKT service desk-assistent (kontraktansat, FG III) i
Det Europæiske Asylstøttekontor (EASO)**

REF.: EASO/2019/CA/008

Offentliggørelse	Ekstern
Stillingsbetegnelse	IKT-servicedeskassistent

1. HVEM ER VI?

Det Europæiske Asylstøttekontor (i det følgende benævnt "EASO"), som er oprettet ved forordning 439/2010¹, støtter EU-medlemsstaternes praktiske samarbejde på asylområdet, styrker gennemførelsen af det fælles europæiske asylsystem (CEAS) og støtter medlemsstater, der er udsat for et særligt pres på deres asyl- og modtagelsessystemer.

EASO har frem for alt fokus på tre hovedopgaver:

1. Støtte det praktiske samarbejde mellem medlemsstaterne på asylområdet hovedsagelig gennem uddannelse, kvalitetstiltag, oplysninger om oprindelseslande (COI), statistik og analyse, specialiserede ekspertnetværk, workshopper om praktisk samarbejde, tematisk støtte vedrørende uledsagede mindreårige, menneskehandel og kønsaspekter;
2. Støtte medlemsstater, der er udsat for et særligt pres, gennem støtte i nødsituationer, herunder indsættelse af asylstøttehold, der skal bistå EU-medlemsstaterne med at behandle asylansøgninger og etablere passende modtagelsesfaciliteter;
3. Bidrage til gennemførelsen af CEAS ved at indsamle og udveksle oplysninger om bedste praksis, udarbejde en årsrapport om asylsituationen i EU, som omfatter hele asylproceduren i EU-medlemsstaterne, og vedtage tekniske dokumenter om gennemførelsen af de nye EU-asylregler.

EASO's hovedsæde ligger i Valletta Harbour (Malta).

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 439/2010 af 19. maj 2010 (EUT L 132 af 25.5.2010, s. 11).



2. HVAD TILBYDER VI?

IKT servicedeskassistenten vil indgå i EASO's IKT-enhed og referere til lederen af helpdesksektionen. Servicedeskassistentens primære opgave vil være professionel, rettidig og kvalitativt tilfredsstillende løsning af opgaver indenfor IKT-støttens område.

Udførelsen af ovenstående opgaver vil ske gennem en omfattende teknisk beslutningsproces og blive leveret med en høj grad af professionalisme.

Pligter og aktiviteter vil omfatte, men ikke være begrænset til følgende:

1. sikre, at styringsprocesser og bedste praksis for IT-service, arbejdsinstruktioner og anden relevant dokumentation angående service desk-procedurer anvendes til håndtering af alle IKT-opgaver; opfølgning og opdatering af serviceanmodninger i anmodningssystemet og bistand til yderligere tilpasning af service deskanmodningssystemet;
2. varetage beslutningstagningsprocessen, således at særlig vanskelige anmodninger tildeles IKT-støttemandskab, så ordentlig løsning opnås;
3. sikre en opdateret ressourcehistorie og konfigurationsstyringsdatabase for at sikre, at der er præcise udstyrsoplysninger til rådighed til rettidig løsning af problemer;
4. yde IKT-servicedeskstøtte, følgning af et billetsystem samt i overensstemmelse med de etablerede serviceniveauføttaler og centrale præstationsindikatorer;
5. sikre problemfri drift af EASO's videokonferencefaciliteter;
6. yde effektiv støtte til EASO's VoIP-infrastruktur;
7. sikre passende vedligeholdelse af EASO's mobile apparatstyringsplatform samt sikre problemfri migrering af de mobile teknologiske platforme;
8. installere udstyrs- og programkomponenter, opdateringer, arbejdsstationer, tillægsudstyr, fastnet- og mobiltelefoner og videokonferenceenheder samt logisk enhedsstøtte samtidig med, at vedligeholdelse og opdatering heraf sikres;
9. udføre kvalitetskontrol for bordcomputer- og laptopplatforme inden udrulning, etablere og opdatere hertil hørende udgave- og vedligeholdelsesdokumentation;
10. yde bistand til EASO's udsendelsesoperationer med logistik og en effektiv servicedesk;
11. sikre, at harddiskkryptering anvendes korrekt på computere, samt at politikker og procedurer for håndtering af krypteringsnøgler overholdes;
12. bistå med koordinering af teknisk støtte fra eksterne tjenesteudbydere og kontraherede leverandører inden for rammerne af de tjenester, de leverer;

13. vedligeholde inventaropgørelser for stationære computere, mobilt udstyr, printere, programmel og forskelligt andet computerrelateret udstyr;
14. samarbejde med og støtte vedligeholdelsen af IKT-arkivet og -dokumentationen samt med hensyn til driften af tilgængelige IKT-applikationer;
15. etablere og opdatere dokumentation angående problemstyrings- og videnstyringsartikler;
16. udføre alle andre opgaver, som lederen af IKT-enheden måtte anmode om.

3. HVEM SØGER VI?

A) Kvalifikationskriterier

Hvis kvalifikationskriterierne i afsnit A) *Kvalifikationskriterier* er opfyldt, evalueres ansøgernes ansøgninger på grundlag af nedenstående udvælgelseskriterier. De bedst egnede ansøgere indkaldes til en samtale.

1. have et uddannelsesniveau svarende til en videregående uddannelse attesteret ved et eksamensbevis² eller et uddannelsesniveau svarende til en uddannelse på gymnasieniveau attesteret ved et eksamensbevis, der giver adgang til videregående uddannelse, og tre års relevant erhvervs erfaring;
2. være statsborgere i en af Den Europæiske Unions medlemsstater, Liechtenstein, Norge og Schweiz;
3. være i besiddelse af alle deres borgerlige rettigheder;
4. have opfyldt deres forpligtelser i henhold til de gældende love om værnepligt;
5. have indgående kendskab til et af EU's officielle sprog og et tilfredsstillende kendskab til et andet af disse sprog i det omfang, dette er nødvendigt for at kunne udføre arbejdsopgaverne i forbindelse med stillingen;
6. opfylde de vandelskrav, der stilles for at udføre de pågældende opgaver³;
7. opfylde de for stillingen nødvendige fysiske krav⁴.

² Kun kvalifikationsbeviser, der er udstedt i EU-medlemsstater eller anerkendt af myndighederne i de pågældende medlemsstater som værende på tilsvarende niveau, tages i betragtning.

³ Inden ansættelsen vil den udvalgte kandidat blive anmodet om at fremlægge en ren straffeattest.

⁴ Inden ansættelsen skal den udvalgte ansøger gennemgå en lægeundersøgelse af en af institutionernes læger, hvilket giver EASO mulighed for at sikre, at vedkommende opfylder betingelserne i artikel 28, litra e), i vedtægten for tjenestemænd i Den Europæiske Union.



B) Udvælgelseskriterier

Hvis kvalifikationskriterierne i afsnit A) *Kvalifikationskriterier* er opfyldt, vurderes ansøgerne på grundlag af følgende udvælgelseskriterier. De bedst egnede ansøgere udvalgt på grundlag af udvælgelseskriterierne indkaldes til en samtale.

Væsentligt

1. grundigt kendskab til og påvist erhvervs erfaring inden for IKT-helpdesk-/servicedesk miljøer og kundeservice;
2. påvist erhvervs erfaring inden for udrulning, administration, vedligeholdelse af og støtte til Microsoft Windows-styresystemer (Windows 7 og nyere) samt beslægtet programmel;
3. påvist erhvervs erfaring inden for understøttelse af et stort antal kunder og problemløsning vedrørende programmel og/eller computere.

Fordelagtigt

1. påvist arbejds erfaring inden for et ITIL v3-miljø (eller anden kompatibel standard);
2. kendskab og erfaring i håndtering af problemer ved anvendelse af JIRA ServiceDesk eller andet tilsvarende anmodningssystem;
3. erfaring med Microsoft Skype for Business og/eller Cisco-baseret video- og telekonferencsystem;
4. erfaring med udrulning, administration, vedligeholdelse af og støtte til Microsoft Windows Server-baserede styresystemer (Windows Server 2012 og nyere).

Evaluerings i forbindelse med samtaleforløbet

Ansøgere, der indkaldes til samtaleforløbet (samtale og skriftlig prøve), vil blive vurderet på grundlag af de væsentlige og fordelagtige kriterier, der er beskrevet i dette afsnit⁵, og følgende yderligere kriterier, der er relevante for stilling:

Ansøgere, der indkaldes til samtale, kan i forbindelse med samtalen også blive vurderet på grundlag af følgende kriterier:

1. særdeles gode analytiske evner med en proaktiv holdning til problemløsning, herunder evnen til at tage initiativ og ansvar;
2. udtalt sans for integritet;
3. særdeles gode organisatoriske færdigheder med evnen til at udføre flere opgaver samtidigt, prioritere og planlægge arbejde præcist samt med fokus på detaljer inden for korte frister;

⁵ Hvis relevant. Nogle af de udvælgelseskriterier, der ikke kan prøves i forbindelse med samtalen/prøvefasen (f.eks. ph.d.-grader), vil ikke være omfattet af bedømmelsen i forbindelse med samtalen/prøvefasen.

4. meget gode sociale kompetencer og samarbejdskompetencer, især i multikulturelle miljøer;
5. en service- og kundeorienteret tilgang i kombination med meget gode kommunikationsfærdigheder;
6. omhu og sans for detaljer;
7. kendskab til EASO's mission og organisation;
8. særdeles god skriftlig og mundtlig beherskelse af engelsk samt evne til at anvende elektronisk kontorudstyr og applikationer (tekstbehandling, regneark, præsentationer, elektronisk kommunikation, internet osv.) er nødvendigt;
9. ansøgerne vil ligeledes blive bedømt på ovennævnte ved en skriftlig prøve eller praktisk øvelse.

4. UDVÆLGELSE OG UDNÆVNELSE

Den forordning, som danner retsgrundlag for EASO, blev vedtaget i maj 2010 (EUT L 132 af 29.5.2010).

Ansøgernes kvalifikationer vurderes af en udvælgelseskomité på grundlag af overensstemmelsen med alle kvalifikationskriterier ved ansøgningsfristens udløb.

De kvalificerede ansøgers ansøgninger vurderes også i forhold til udvælgelseskriterierne. Efter denne vurdering har de bedst placerede ansøgere mulighed for at blive indkaldt til en skriftlig kompetenceprøve og en samtale, som vil foregå på engelsk.

I samtalen vil indgå følgende elementer:

- Generel egnethed og sprogfærdigheder i det omfang, der er nødvendigt for at kunne udføre arbejdsopgaverne i henhold til artikel 12, stk. 2, litra e), i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union;
- Specifikke kompetencer med henvisning til ansøgernes profiler i overensstemmelse med udvælgelseskriterierne i dette stillingsopslag.

Ansøgere, der indkaldes til en samtale, vil blive anmodet om at medbringe kopier af nedenstående dokumenter:

- Bevis for statsborgerskab (f.eks. pas);
- Beviser for uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer, navnlig kvalifikationer, der giver adgang til den pågældende profil;
- Dokumentation for erhvervserfaring efter det tidspunkt, hvor ansøgeren bestod den eksamen, der giver adgang til den pågældende profil, med tydelig angivelse af datoerne for tiltrædelse og fratrædelse, om der var tale om fuld- eller deltidsbeskæftigelse, og arten af de udførte arbejdsopgaver.



Udvælgelseskomitéen opstiller en liste over de udvalgte ansøgere og fremsender den til ansættelsesmyndigheden, som træffer beslutning om udnævnelsen af den udvalgte ansøger og udarbejder en reserveliste for den opslåede stilling. Ansøgerne bør bemærke, at opførelse på reservelisten ikke er en garanti for ansættelse. Ansættelse vil være baseret på antal ledige stillinger og budget.

Reservelisten for denne stilling er gældende indtil den 31. december 2019 og kan efter ansættelsesmyndighedens skøn forlænges.

Forud for kontraktunderskrivelsen vil den udvalgte ansøger blive bedt om at gennemgå en obligatorisk lægeundersøgelse af en af institutionernes læger, for at EASO kan få sikkerhed for, at vedkommende opfylder betingelserne i artikel 28, litra e), i vedtægten for tjenestemænd i Den Europæiske Union.

5. LIGE MULIGHEDER

EASO fører en aktiv ligestillingspolitik og godkender ansøgningerne uden forskelsbehandling på grund af køn, race, hudfarve, etnisk eller social oprindelse, genetiske anlæg, sprog, religion eller tro, politiske eller andre anskuelser, tilhørsforhold til et nationalt mindretal, formueforhold, fødsel, handicap, alder eller seksuel orientering.

6. ANSÆTTESVILKÅR

Den kontraktansatte udnævnes af den administrerende direktør på baggrund af indstilling fra udvælgelseskomitéen efter udvælgelsesproceduren.

Den pågældende ansættes som kontraktansat i henhold til artikel 3a i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union for en periode på tre år med mulighed for forlængelse. Den pågældende stilling som kontraktansat er i ansættelsesgruppe FG III.

De udvalgte ansøgere, som ansættes, skal gennemstå en prøvetid på ni måneder.

Lønnen til en **kontraktansat i FG III (trin 1)** omfatter en grundløn på **2 704,38 EUR** korrigeret med en justeringskoefficient (for Malta på nuværende tidspunkt 90,2 %) suppleret med forskellige tillæg, hvor det måtte være relevant, herunder udlands- og familietillæg. De ansatte betaler skat til EU i form af kildeskat. Lønnen er ikke omfattet af national beskatning, og de ansatte er omfattet af EU's socialsikringsystem og pensionsordning.

Yderligere oplysninger om arbejdsvilkårene for kontraktansatte findes i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union:

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

Tjenestestedet er **Valletta Harbour (Malta)**.



7. ANSØGNINGSPROCEDURE

For at ansøgningerne er gyldige, skal ansøgerne:

- Anvende det officielle ansøgningsskema, som findes på EASO's websted; ansøgningen skal udfyldes på engelsk, og alle dele skal udfyldes fuldstændigt;
- Sende deres ansøgning pr. e-mail til: applications@easo.europa.eu inden fristens udløb;
- I e-mailens emnefelt angive referencen for dette stillingsopslag, efterfulgt af ansøgerens efternavn.

Ufuldstændige ansøgninger vil blive afvist og anset for ikke at opfylde kriterierne. Ansøgere, der anvender den samme ansøgning til at ansøge om mere end én stilling, vil også blive udelukket.

Bemærk, at udvælgelsesprocessen kan tage flere måneder.

Ansøgere, der tilbydes stillingen, vil blive anmodet om at indsende originaler eller bekræftede kopier af deres eksamensbeviser og beviser for erhvervs erfaring.

For at lette udvælgelsesprocessen vil al kommunikation med ansøgerne vedrørende den ledige stilling foregå på engelsk.

Ansøgerne må under ingen omstændigheder henvende sig direkte eller indirekte til udvælgelseskomitéen vedrørende denne ansættelse. Ansættelsesmyndigheden forbeholder sig ret til at udelukke enhver ansøger, der overtræder dette forbud.

Ansøgningsfrist:

Fristen for indsendelse af ansøgninger er den **31. oktober 2019 kl. 13.00** (lokal tid i Bruxelles). EASO ser bort fra ansøgninger, der modtages efter denne frist.

Det anbefales på det kraftigste, at ansøgerne **ikke venter indtil den sidste dag** med at indsende deres ansøgninger. EASO kan ikke holdes ansvarlig for forsinkelser ved indsendelsen af ansøgninger, som skyldes tekniske vanskeligheder eller nogen andre faktorer, der måtte opstå.

Hvis det på et hvilket som helst trin i udvælgelsesproceduren konstateres, at en ansøger har givet falske oplysninger, har EASO kompetence til at udelukke den pågældende ansøger.

8. DATABESKYTTELSE

Formålet med behandlingen af de oplysninger, der indgives af ansøgeren, er at foretage en vurdering af ansøgerens ansøgning(er) med henblik på en eventuel udvælgelse og ansættelse i EASO.

EASO offentliggør ikke navnene på ansøgere, der er blevet optaget på reservelister. Det er dog muligt, at medlemmer af EASO's ledelse i forbindelse med ansættelse og hertil hørende planlægning får adgang til reservelister og i særlige tilfælde til ansøgninger (uden tilhørende bilag, som holdes fortrolige af personaleafdelingen). Ansøgninger fra ikke-ansatte ansøgere opbevares i to år fra reservelistens udløb, hvorefter de destrueres.



De indgivne personoplysninger behandles i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning ([EU\) 2018/1725](#) af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002/EF. EØS-relevant tekst.

9. KLAGEADGANG

I henhold til artikel 90, stk. 2, i vedtægten for tjenestemænd og de øvrige ansatte i Den Europæiske Union kan en ansøger indbringe en klage over en akt, der indeholder et klagepunkt imod den pågældende. Klagen skal indbringes inden for en frist på tre måneder fra datoen for meddelelsen og fremsendes til følgende adresse:

**Den administrerede direktør
Det Europæiske Asylstøttekontor
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917
Malta**

Såfremt klagen afvises i henhold til artikel 270 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde og artikel 91 i vedtægten for tjenestemænd i Den Europæiske Union og ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union, kan en ansøger anmode om en retlig prøvelse af retsakten. Sagen skal indbringes inden for en frist på tre måneder fra datoen for meddelelsen og fremsendes til følgende adresse:

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

Ansøgere, der mener, at der har været tale om et tilfælde af fejl eller forsømmelser, kan indgive en klage til Den Europæiske Ombudsmand inden for en frist på to år regnet fra den dato, hvor klageren blev gjort bekendt med de omstændigheder, der berettiger klagen (jf. <http://www.ombudsman.europa.eu>), eller skrive til:

**Den Europæiske Ombudsmand
1, Avenue du President Robert Schuman -BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex
Frankrig**

Bemærk, at klager til Den Europæiske Ombudsmand ikke suspenderer perioden nævnt i artikel 90 og 91 i vedtægten for tjenestemænd i Den Europæiske Union og ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union til indgivelse af en klage i henhold til artikel 270 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.