



**Stellenausschreibung zur Besetzung einer Stelle als IKT-Servicedeskmitarbeiter (m/w)
(Vertragsbediensteter, FG III) im Europäischen Unterstützungsbüro für Asylfragen (EASO)**

REF.: EASO/2019/CA/008

Veröffentlichung	Extern
Stellenbezeichnung	IKT-Servicedeskmitarbeiter (m/w)

1. DAS EUROPÄISCHE UNTERSTÜTZUNGSBÜRO FÜR ASYLFRAGEN

Das Europäische Unterstützungsbüro für Asylfragen (EASO) wurde durch die Verordnung (EU) Nr. 439/2010¹ mit dem Ziel eingerichtet, die praktische Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten der Europäischen Union (EU) im Asylbereich zu stärken, zu einer besseren Umsetzung des gemeinsamen europäischen Asylsystems (GEAS) beizutragen und die Mitgliedstaaten zu unterstützen, deren Asyl- und Aufnahmesysteme besonderem Druck ausgesetzt sind.

Das Mandat des EASO konzentriert sich auf die drei folgenden Aufgaben:

1. die Unterstützung der praktischen Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten im Asylbereich vor allem durch Schulungen, Qualitätsmaßnahmen, Informationen über Herkunftsländer, Statistiken und Analysen, Expertennetzwerke, Workshops für praktische Zusammenarbeit, Unterstützung bei Themen wie unbegleitete Minderjährige, Menschenhandel und Gleichstellung der Geschlechter;
2. die Unterstützung der Mitgliedstaaten, die besonderem Druck ausgesetzt sind, mit Sofortmaßnahmen, einschließlich der Entsendung von Asyl-Unterstützungsteams, um den EU-Mitgliedstaaten bei der Bearbeitung der Asylanträge und der Bereitstellung angemessener Aufnahmeeinrichtungen zu helfen;
3. die Mitwirkung bei der Umsetzung des GEAS durch die Sammlung und den Austausch von Informationen zu bewährten Vorgehensweisen, die jährliche Erstellung eines Berichts zur Asylsituation in der EU unter Berücksichtigung des gesamten Asylverfahrens in den EU-Mitgliedstaaten und die Annahme technischer Dokumentation zur Umsetzung der Neufassung des Besitzstands der EU im Bereich Asyl.

Der Hauptsitz des EASO befindet sich im Grand Harbour von Valletta (Malta).

¹ Verordnung (EU) Nr. 439/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Mai 2010 (ABl. L 132 vom 25.5.2010, S. 11).



2. STELLENPROFIL

Der **IKT-Servicedeskmitarbeiter** wird im Team des EASO-Referats „IKT“ eingesetzt und dem Leiter des Bereichs „Helpdesk“ unterstellt sein. Der Servicedeskmitarbeiter wird vorrangig für die professionelle, fristgerechte und qualitativ hochwertige Lösung von Problemen im Bereich der IKT-Unterstützung verantwortlich sein.

Bei der Ausführung dieser Aufgaben ist ein umfassender technischer Entscheidungsprozess einzuhalten und ein hohes Maß an Professionalität zu gewährleisten.

Die Aufgaben und Arbeiten des Stelleninhabers werden, wenn auch nicht ausschließlich, Folgendes beinhalten:

1. Gewährleistung, dass IT-Servicemanagementverfahren, bewährte Verfahrensweisen, Arbeitsanweisungen und sonstige relevante Anleitungen für die Servicedeskverfahren mit dem Ziel eingehalten werden, alle Aufgaben im IKT-Bereich effizient auszuführen; Überwachung und Aktualisierung von Serviceanfragen im Anfragenverwaltungssystem und Unterstützung der weiteren Kundenorientierung des Servicedesksystems für die Verwaltung von Serviceanfragen;
2. Durchführung des Entscheidungsprozesses, um Prioritäten zu setzen, damit IKT-Supportmitarbeitern Fehlermeldungen zur ordnungsgemäßen Problemlösung effizient zugewiesen werden können;
3. Gewährleistung eines aktuellen Anlagengitters und einer aktuellen Konfigurationsmanagementdatenbank, damit sichergestellt ist, dass für die zeitnahe Lösung der Probleme präzise Informationen über die Ausrüstung vorliegen;
4. Bereitstellung von IKT-Servicedeskunterstützung, Überwachung eines Systems für die Verwaltung von Serviceanfragen im Einklang mit den vorgegebenen Dienstgütevereinbarungen und zentralen Leistungsindikatoren;
5. Gewährleistung eines reibungslosen Betriebs der Videokonferenztechnik des EASO;
6. Bereitstellung einer wirksamen Unterstützung für die EASO-VoIP-Infrastruktur;
7. Gewährleistung einer sachgemäßen Wartung/Pflege der EASO-Plattform für die Verwaltung mobiler Geräte sowie einer reibungslosen Migration der mobilen Technologieplattformen;
8. Installation von Hardware- und Softwarekomponenten, Updates, Arbeitsplatzrechnern, Peripheriegeräten, Festnetztelefonen, mobilen Telefonen, Videokonferenzenanlagen und Unterstützung von logischen Einheiten sowie Ausführung zugehöriger Wartungs-/Pflege- und Aktualisierungsaufgaben;
9. Durchführung der Qualitätskontrolle von Desktop- und Laptop-Plattformen vor der Einführung; Erstellung und Aktualisierung der zugehörigen Dokumentation über die Freigabe und Wartung/Pflege;

10. Unterstützung von Vor-Ort-Einsätzen des EASO durch Logistik und effizienten Servicedeskbetrieb;
11. Gewährleistung, dass die Festplattenverschlüsselung auf Computern und Laptops ordnungsgemäß angewandt wird und die Richtlinien und Verfahren für das Verschlüsselungsmanagement genau befolgt werden;
12. Unterstützung der Koordinierung des technischen Supports mit externen Dienstleistern und beauftragten Lieferanten im Rahmen der von diesen erbrachten Dienstleistungen;
13. Führung von Bestandsverzeichnissen für Desktop-Computer, mobile Geräte, Drucker, Software und verschiedene andere computerbezogene Ausrüstung;
14. Zusammenarbeit bei der Pflege von Archiv und Dokumentation zu IKT und beim Betrieb der vorhandenen IKT-Anwendungen sowie Unterstützung dieser Tätigkeit;
15. Erstellung und Aktualisierung der Artikel der Dokumentation über Problem- und Wissensmanagement;
16. Ausführung aller sonstigen Aufgaben auf Anweisung des Leiters des Referats „IKT“.

3. ANFORDERUNGEN

A) Zulassungskriterien

Bewerber, die die in Abschnitt A) *Zulassungskriterien* aufgeführten Kriterien erfüllen, werden auf der Grundlage der folgenden Auswahlkriterien bewertet. Die am besten geeigneten Bewerber werden zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen.

1. Sie müssen über ein Bildungsniveau verfügen, das einer durch ein Zeugnis² bescheinigten postsekundären Ausbildung entspricht, oder über ein Bildungsniveau, das einer durch ein Zeugnis bescheinigten Sekundärausbildung entspricht und zur Aufnahme einer postsekundären Ausbildung berechtigt, sowie einschlägige Berufserfahrung von drei Jahren erworben haben;
2. Sie müssen die Staatsangehörigkeit eines Mitgliedstaats der Europäischen Union, Liechtensteins, Norwegens oder der Schweiz besitzen;
3. Sie müssen im Besitz der bürgerlichen Ehrenrechte sein;
4. Sie müssen die Verpflichtungen aus den für sie geltenden Wehrgesetzen erfüllt haben;
5. Sie müssen gründliche Kenntnisse einer Amtssprache der EU und ausreichende Kenntnisse einer weiteren Amtssprache in dem für die Ausübung der Tätigkeit erforderlichen Umfang besitzen;
6. Sie müssen den sittlichen Anforderungen für die angestrebte Tätigkeit genügen³;

² Es werden lediglich in EU-Mitgliedstaaten erlangte Studienabschlüsse oder von den einschlägigen Behörden dieser Mitgliedstaaten als gleichwertig anerkannte Abschlüsse anerkannt.

³ Vor der Einstellung wird der erfolgreiche Bewerber aufgefordert, ein polizeiliches Führungszeugnis vorzulegen.

7. Sie müssen die körperliche Eignung besitzen, die für die Wahrnehmung der mit der Tätigkeit verbundenen Aufgaben erforderlich ist.⁴

B) Auswahlkriterien

Bewerber, die die in Abschnitt A) *Zulassungskriterien* aufgeführten Kriterien erfüllen, werden auf der Grundlage der folgenden Auswahlkriterien bewertet. Die auf der Grundlage dieser Kriterien beurteilten am besten geeigneten Bewerber werden zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen.

Wesentliche Voraussetzungen

1. Fundierte Kenntnisse und nachgewiesene Berufserfahrung mit IKT-Helpdesk-/Servicedesk-Umgebungen und Kundenunterstützung;
2. nachgewiesene Berufserfahrung mit der Einführung, Verwaltung, Pflege und Unterstützung im Zusammenhang mit Microsoft Windows-Betriebssystemen (Windows 7 und höher) und zugehörigen Anwendungsprogrammen;
3. nachgewiesene Berufserfahrung mit der Unterstützung einer großen Anzahl von Kunden und der Lösung von Problemen im Zusammenhang mit Software und/oder Hardware.

Von Vorteil

1. Nachgewiesene Erfahrung mit der Arbeit in einer ITIL V3-Umgebung (oder einem anderen vergleichbaren Standard);
2. Kenntnisse und Erfahrungen mit der Bearbeitung von Fehlermeldungen mithilfe des Systems JIRA ServiceDesk oder eines anderen vergleichbaren Anfragenverwaltungssystems;
3. Erfahrung mit Microsoft Skype for Business und/oder Cisco-gestützten Video- und Telekonferenzen;
4. Erfahrung mit der Einführung, Verwaltung, Pflege und Unterstützung im Zusammenhang mit Microsoft Windows Server-basierten Betriebssystemen (Windows Server 2012 und höher).

Beurteilung im Rahmen des Vorstellungsgesprächs

Bei der Beurteilung der zur Vorstellung (Gespräch und schriftliche Prüfung) eingeladenen Bewerber werden die in diesem Abschnitt beschriebenen, für die Stelle wesentlichen und als von Vorteil angegebenen Kriterien⁵ sowie die folgenden zusätzlichen, für die Stelle relevanten Kriterien zugrunde gelegt:

⁴ Vor der Ernennung muss sich der erfolgreiche Bewerber einer ärztlichen Untersuchung durch einen Vertrauensarzt eines der EU-Organen unterziehen, damit das EASO feststellen kann, dass er die Anforderungen gemäß Artikel 28 Buchstabe e des Statuts der Beamten der Europäischen Union erfüllt.

⁵ Falls zutreffend. Einige der Auswahlkriterien, die nicht während der Vorstellungs-/Prüfungsphase überprüft werden können, (zum Beispiel Hochschulabschlüsse) sind während der Vorstellungs-/Prüfungsphase von der Bewertung ausgenommen.



Zu einem Vorstellungsgespräch eingeladenen Bewerber werden während des Gesprächs ggf. auch auf der Grundlage der folgenden Kriterien bewertet:

1. Ausgezeichnete analytische Fähigkeiten und proaktive Einstellung zur Problemlösung, einschließlich der Fähigkeit, die Initiative zu ergreifen und Verantwortung zu übernehmen;
2. ausgeprägte Integrität;
3. ausgezeichnete Organisationskompetenz mit der Fähigkeit zum Multitasking, zur Festlegung von Prioritäten bei den anstehenden Aufgaben und zur Planung der Aufgaben sowie Detailgenauigkeit unter Einhaltung knapper Fristen;
4. ausgeprägte soziale Kompetenz und Teamfähigkeit, insbesondere in einem multikulturellen Umfeld;
5. dienstleistungs- und kundenorientierte Einstellung verbunden mit ausgezeichneter Kommunikationskompetenz;
6. Sorgfalt und Detailgenauigkeit;
7. Kenntnis des Auftrags und der Organisation des EASO;
8. Ausgezeichnete Kenntnisse der englischen Sprache in Wort und Schrift sowie Kompetenz im Umgang mit elektronischer Büroausstattung und Büroanwendungen (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationen, elektronische Kommunikation, Internet usw.) sind unerlässlich;
9. Diese Kenntnisse und Fähigkeiten werden auch schriftlich und anhand von praktischen Beispielen geprüft.

4. AUSWAHL UND ERNENNUNG

Die Rechtsgrundlage für das EASO findet sich in der im Mai 2010 angenommenen Verordnung (Amtsblatt der Europäischen Union L 132 vom 29.5.2010).

Die Zulassung der Bewerber wird von einem Auswahlausschuss anhand der Zulassungskriterien bewertet, die am Tag des Ablaufs der Frist für die Einreichung der Bewerbungen alle erfüllt sein müssen.

Die Bewerbungen der zugelassenen Bewerber werden außerdem anhand der Auswahlkriterien bewertet. Im Anschluss an diese Bewertung können die am besten geeigneten Bewerber zu einer schriftlichen Kompetenzprüfung und einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden, das in englischer Sprache geführt wird.

Das Vorstellungsgespräch umfasst die folgenden Aspekte:

- allgemeine Eignung und Sprachkenntnisse in dem Umfang, in dem diese gemäß Artikel 12 Absatz 2 Buchstabe e der Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Europäischen Gemeinschaften (BBSB) für die Ausübung der Tätigkeit erforderlich sind;



- spezifische Kompetenzen in Bezug auf die Bewerberprofile, die den Auswahlkriterien der vorliegenden Stellenausschreibung entsprechen;

Die zu einem Vorstellungsgespräch eingeladenen Bewerber werden gebeten, Kopien folgender Dokumente mitzubringen:

- Nachweis über die Staatsbürgerschaft (z. B. Reisepass);
- Bescheinigungen über die Bildungsabschlüsse und beruflichen Qualifikationen, insbesondere über diejenigen, die für das betreffende Profil vorausgesetzt werden;
- Nachweise über die Berufserfahrung, die die Bewerber nach Erwerb der für das betreffende Profil erforderlichen Qualifikationen gesammelt haben. Daraus müssen klar der Anfang und das Ende der Tätigkeiten sowie ihre genaue Art hervorgehen und ob es sich um eine Teil- oder Vollzeitbeschäftigung handelte.

Der Auswahlausschuss legt der Anstellungsbehörde eine Auswahlliste der am besten geeigneten Bewerber vor. Die Anstellungsbehörde entscheidet daraufhin über die Ernennung des erfolgreichen Bewerbers und die Erstellung einer Reserveliste für die ausgeschriebene Stelle. Zu beachten ist, dass eine Aufnahme in die Reserveliste keine Garantie für eine Einstellung ist. Die Einstellung ist abhängig von den freien Stellen und den verfügbaren Haushaltsmitteln.

Die Reserveliste wird bis zum 31. Dezember 2019 gültig sein. Die Gültigkeit kann durch Entscheidung der Anstellungsbehörde verlängert werden.

Vor der Unterzeichnung des Vertrags muss sich der erfolgreiche Bewerber einer ärztlichen Untersuchung durch einen Vertrauensarzt eines der EU-Organe unterziehen, damit vor dem EASO nachgewiesen wird, dass er die Anforderungen gemäß Artikel 28 Buchstabe e des Statuts der Beamten der Europäischen Gemeinschaften erfüllt.

5. CHANCENGLEICHHEIT

Das EASO verfolgt eine Politik der Chancengleichheit und akzeptiert Bewerbungen ohne Unterschied des Geschlechts, der Rasse, der Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, der genetischen Merkmale, der Sprache, der Religion, der politischen oder sonstigen Anschauung, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Vermögens, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung.

6. BESCHÄFTIGUNGSBEDINGUNGEN

Im Anschluss an das Auswahlverfahren wird der Vertragsbedienstete vom Exekutivdirektor auf Empfehlung des Auswahlausschusses ernannt.

Er wird als Vertragsbediensteter gemäß Artikel 3a der BBSB für einen Zeitraum von drei Jahren ernannt. Dieser Zeitraum kann verlängert werden. Die Stelle des Vertragsbediensteten wird in die Funktionsgruppe III eingestuft.

Erfolgreiche Bewerber werden zunächst für eine Probezeit von neun Monaten eingestellt.

Die Besoldung eines **Vertragsbediensteten der Funktionsgruppe III (Dienstaltersstufe 1)** umfasst ein Grundgehalt von **2 704,38 EUR**, das nach Maßgabe des Berichtigungskoeffizienten (zurzeit 90,2 % für Malta) gewichtet und ggf. durch verschiedene Zulagen wie Auslands- und Familienzulage ergänzt wird. Die Bezüge der Bediensteten unterliegen einer Steuer zugunsten der Europäischen Union, die an der Quelle einbehalten wird. Die Bediensteten sind von der nationalen Einkommensteuer befreit und im Sozialversicherungs- und Rentensystem der Europäischen Union versichert.

Nähere Informationen über die Beschäftigungsbedingungen von Vertragsbediensteten sind in den BBSB enthalten und können unter der folgenden Adresse aufgerufen werden:

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

Ort der dienstlichen Verwendung ist **Valletta Grand Harbour (Malta)**.

7. BEWERBUNGSVERFAHREN

Damit Bewerbungen berücksichtigt werden, müssen die Bewerber:

- das offizielle Bewerbungsformular verwenden, das auf der EASO-Website abrufbar ist, und dieses in allen Teilen vollständig in englischer Sprache ausfüllen;
- ihre Bewerbung per E-Mail vor Ablauf der Frist an die folgende Adresse senden: applications@easo.europa.eu;
- im Betreff der E-Mail die Referenznummer dieser Stellenausschreibung, gefolgt von ihrem Nachnamen, angeben.

Unvollständige Bewerbungen werden vom Verfahren ausgeschlossen und nicht berücksichtigt. Bewerber, die sich mit derselben Bewerbung um mehrere Stellen bewerben, werden ebenfalls nicht berücksichtigt.

Das Auswahlverfahren kann mehrere Monate dauern.

Bewerber, denen die Stelle angeboten wird, werden gebeten, die Originale oder beglaubigten Kopien ihrer Bildungsabschlüsse und Nachweise der Berufserfahrung vorzulegen.

Zur Erleichterung des Auswahlverfahrens wird der gesamte Schriftverkehr mit den Bewerbern für die vorliegende Stellenausschreibung in englischer Sprache geführt.

Direkte oder indirekte Kontaktaufnahmen der Bewerber für die vorliegende Stellenausschreibung mit dem Auswahl Ausschuss sind strikt untersagt. Die Anstellungsbehörde behält sich das Recht vor, Bewerber vom Auswahlverfahren auszuschließen, die dieses Verbot missachten.

Bewerbungsschluss

Bewerbungsschluss ist der **31. Oktober 2019, 13.00 Uhr** (Ortszeit Brüssel). Später eingegangene Bewerbungen werden vom EASO nicht berücksichtigt.



Den Bewerbern wird dringend geraten, mit der Einreichung ihrer Bewerbung **nicht bis zum letzten Tag zu warten**. Das EASO haftet nicht für Verzögerungen bei der Einreichung von Bewerbungen aufgrund technischer Schwierigkeiten oder aufgrund anderer möglicherweise auftretender Faktoren.

Wird zu irgendeinem Zeitpunkt des Auswahlverfahrens festgestellt, dass ein Bewerber unzutreffende Angaben gemacht hat, kann das EASO den betreffenden Bewerber vom weiteren Verfahren ausschließen.

8. DATENSCHUTZ

Die von den Bewerbern mitgeteilten Daten werden zum Zwecke der Verwaltung der Bewerbung(en) im Hinblick auf eine mögliche Auswahl und Einstellung beim EASO verarbeitet.

Das EASO veröffentlicht die Namen der in die Reserveliste aufgenommenen erfolgreichen Bewerber nicht. Für die Zwecke der Einstellung und zugehörigen Planung erhalten Mitglieder des EASO-Verwaltungsteams jedoch möglicherweise Zugriff auf die Reservelisten und in besonderen Fällen auf das Bewerbungsformular eines Bewerbers (nicht auf die weiteren Unterlagen, die von der Personalabteilung unter Verschluss gehalten werden). Bewerbungsunterlagen der nicht angenommenen Bewerber werden zwei Jahre nach Ablauf der Reserveliste aufbewahrt und anschließend vernichtet.

Die persönlichen Informationen, die wir von Ihnen anfordern, werden nach Maßgabe der Verordnung [\(EU\) 2018/1725](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG verarbeitet (Text von Bedeutung für den EWR).

9. BESCHWERDEVERFAHREN

Gemäß Artikel 90 Absatz 2 des Statuts der Beamten und der Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Union kann ein Bewerber gegen eine ihn benachteiligende Maßnahme Beschwerde einlegen. Die Beschwerde muss innerhalb einer Frist von drei Monaten ab dem Zeitpunkt, zu dem der Bewerber von der ihn benachteiligenden Maßnahme in Kenntnis gesetzt wird, unter folgender Anschrift eingelegt werden:

**Der Exekutivdirektor
Europäisches Unterstützungsbüro für Asylfragen
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917
Malta**

Im Falle der Ablehnung der Beschwerde kann der Bewerber gemäß Artikel 270 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union und Artikel 91 des Statuts der Beamten und der Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten eine gerichtliche Prüfung der Maßnahme beantragen. Das Rechtsmittel muss innerhalb einer Frist von drei Monaten ab dem Zeitpunkt der Mitteilung unter folgender Anschrift eingereicht werden:

**Gerichtshof der Europäischen Union
Rue du Fort Niedergrünwald
L-2925 Luxemburg
Luxemburg**



Bei Verdacht auf Missstände in der Verwaltungstätigkeit kann beim Europäischen Bürgerbeauftragten eine Beschwerde eingereicht werden, und zwar innerhalb von zwei Jahren ab dem Zeitpunkt der Kenntnisnahme der Tatsachen, auf denen die Beschwerde beruht (siehe <http://www.ombudsman.europa.eu>), bzw. an folgende Adresse übermittelt werden:

Der Europäische Bürgerbeauftragte
1, Avenue du President Robert Schuman - BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex
Frankreich

Es wird darauf hingewiesen, dass die Frist, die gemäß Artikel 90 und Artikel 91 des Statuts und der Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten der Union für die Einreichung einer Beschwerde und gemäß Artikel 270 des Vertrags über die Arbeitsweise der Union für die Einlegung eines Rechtsmittels gilt, durch die Befassung des Europäischen Bürgerbeauftragten nicht ausgesetzt wird.