



**Vaba ametikoht: IKT-tugiteenistuse assistent (lepinguline töötaja, FG III) Euroopa  
Varjupaigaküsimuste Tugiametis (EASO)**

**VIIDE: EASO/2019/CA/008**

<b>Avaldamine</b>	<b>asutuseväline</b>
<b>Ametinimetus</b>	<b>IKT-tugiteenistuse assistent</b>

## **1. TUGIAMET**

Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiamet (EASO), mis asutati määrusega (EL) nr 439/2010<sup>1</sup>, suurendab Euroopa Liidu liikmesriikide praktilist koostööd varjupaigaküsimustes, edendab Euroopa ühise varjupaigasüsteemi rakendamist ning toetab liikmesriike, kelle varjupaiga- ja vastuvõtusüsteem on sattunud erilise surve alla.

Konkreetselt keskendub EASO kolmele järgmisele põhiülesandele:

1. liikmesriikide praktilise koostöö toetamine varjupaigaküsimustes peamiselt koolituse, kvaliteeditegevuse, päritoluriigi teabe, statistika ja analüüsi, eri eksperdivõrgustike, praktilise koostöö seminaride ning valdkondliku toetuse kaudu saatjata alaealiste, inimkaubanduse ja sooküsimuste valdkonnas;
2. erilise surve alla sattunud liikmesriikide toetamine, pakkudes eriolukorra toetust, sealhulgas lähetades varjupaigatugirühmi, et abistada Euroopa Liidu liikmesriike varjupaigataotluste haldamisel ning sobivate vastuvõturajatiste kasutuselevõtul;
3. Euroopa ühise varjupaigasüsteemi rakendamisele kaasaaitamine, kogudes ja vahetades teavet parimate tavade kohta, koostades kogu liikmesriikide varjupaigamenetlust hõlmavaid Euroopa Liidu varjupaigavaldkonna olukorra aastaaruandeid ning võttes vastu Euroopa Liidu uue varjupaigaõigustiku rakendamise tehnilisi dokumente.

EASO peakorter asub Vallettas (Malta).

<sup>1</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 19. mai 2010. aasta määrus (EL) nr 439/2010 (ELT L 132, 25.5.2010, lk 11).



## 2. VABA AMETIKOHT

**IKT-tugiteenistuse assistent** asub tööle EASO info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) üksuses, alludes kasutajatoe sektori juhatajale. Tugiteenistuse assistendi peamine tööülesanne on IKT-tugiteenistuse pädevusvaldkonda kuuluvate küsimuste õigeaegne lahendamine professionaalsel ja kvaliteetsel viisil.

Seda ülesannet tuleb täita tehniliste otsuste tegemise terviklikku protsessi järgides ja väga professionaalselt.

Tööülesanded ja toimingud hõlmavad muu hulgas järgmist:

1. tagamine, et kõigi IT-ülesannetega tõhusaks toimetulekuks kasutatakse IT-teenuste haldamise protsesse ja parimat tava, tööjuhiseid ja muid tugiteenistuse menetlustega seotud asjakohaseid dokumente; teenusetaotluste jälgimine ja ajakohastamine tugiteenistuse probleemihaldussüsteemis ning abistamine selle süsteemi täiendaval kohandamisel;
2. prioriseerimise otsustusprotsessi järgimine, et tõhusalt edastada probleemid IKT tugitöötajatele korrektseks lahendamiseks;
3. varade ajaloo ja konfiguratsioonihalduse ajakohase andmebaasi pakkumine, et probleemide õigeaegseks lahendamiseks oleks olemas täpne teave seadmete kohta;
4. IKT-tugiteenuste pakkumine, järgides veapiletisüsteemi, kehtestatud teenustaseme kokkuleppeid ja peamisi tulemusnäitajaid;
5. EASO videokonverentsisüsteemide tõrgeteta toimimise tagamine;
6. EASO VoIP-taristule tõhusate tugiteenuste pakkumine;
7. EASO mobiilseadmete haldusplatvormi nõuetekohase hoolduse ja mobiiltehnoloogiaplatformide sujuva üleviimise tagamine;
8. riist- ja tarkvarakomponentide, uuenduste, tööjaamade, välisseadmete, laua- ja mobiiltelefonide, videokonverentsisüsteemide ja loogikaseadmete paigaldamine, tagades nende hoolduse ja ajakohastamise;
9. laua- ja sülearvutiplatvormide kasutuseelse kvaliteedikontrolli tegemine; vastavate väljastus- ja hooldusdokumentide koostamine ja ajakohastamine;
10. EASO kohapealsete lähetusoperatsioonide toetamine logistika ja tõhusate tugiteenustega;
11. tagamine, et arvutites ja sülearvutites kasutatakse nõuetekohast kõvaketta krüptimist ning et krüptimise peamisi halduspõhimõtteid ja menetlusi järgitakse õigesti;
12. abistamine tehnilise toe koordineerimisel väliste teenuseosutajate ning töövõtjatest tarnijatega nende osutatavate teenustega seotud küsimustes;

13. lauaarvutite, mobiilseadmete, printerite, tarkvara ja muude arvutiseadmete inventuuridokumentide säilitamine;
14. koostöö ja toe pakkumine IKT-arhiivi ja -dokumentatsiooni säilitamisel ning olemasolevate IKT-rakenduste käitamisel;
15. probleemi- ja teadmushalduse artiklitega seotud dokumentide loomine ja ajakohastamine;
16. muude ülesannete täitmine IKT-üksuse juhataja taotlusel.

### 3. SOBIV KANDIDAAT

#### Sobivuskriteeriumid

Kui punktis A „Sobivuskriteeriumid“ loetletud sobivuskriteeriumid on täidetud, hinnatakse kandidaatide avaldusi järgmiste valikukriteeriumide alusel. Sobivaimad kandidaadid kutsutakse töövestlusele.

1. Kandidaadil on haridustase, mis vastab diplomiga tõendatud kõrgharidusele,<sup>2</sup> või haridustase, mis vastab diplomiga tõendatud keskharidusele, mis annab juurdepääsu kõrgharidusele, ja asjakohane 3-aastane töökogemus;
2. Kandidaadil on Euroopa Liidu liikmesriigi, Liechtensteini, Norra või Šveitsi kodakondsus.
3. Kandidaadil on kõik kodanikuõigused;
4. Kandidaat on täitnud kõik sõjaväeteenistust reguleerivate seadustega ettenähtud kohustused;
5. Kandidaat oskab üht Euroopa Liidu ametlikku keelt väga heal tasemel ja teist Euroopa Liidu ametlikku keelt ametikohustuste täitmiseks vajalikul rahuldaval tasemel;
6. Kandidaadil on ametiülesannete täitmiseks vajalikud isikuomadused<sup>3</sup>;
7. Kandidaat on füüsiliselt võimeline oma ametikohustusi täitma<sup>4</sup>.

#### B) Valikukriteeriumid

Kui punktis A „Sobivuskriteeriumid“ loetletud sobivuskriteeriumid on täidetud, hinnatakse kandidaate järgmiste valikukriteeriumide alusel. Valikukriteeriumide alusel valitud sobivaimad kandidaadid kutsutakse töövestlusele.

<sup>2</sup> Arvestatakse ainult diplomeid, mis on välja antud Euroopa Liidu liikmesriikides või mille kohta on nende liikmesriikide ametiasutustes väljastatud samaväärsuse tõendid.

<sup>3</sup> Enne ametisse nimetamist palutakse edukal kandidaadil tõendada karistusregistri kannete puudumist.

<sup>4</sup> Enne ametisse nimetamist peab edukas kandidaat läbima asutuse meditsiinitöötaja juures arstliku läbivaatuse, et EASO võiks olla kindel, et kandidaat vastab Euroopa Liidu ametnike personalieeskirjade artikli 28 punkti e nõudele.



### **Kohustuslikud nõuded**

1. Põhjalikud teadmised ja tõendatud töökogemus seoses IKT-kasutajatoe/tugiteenistuse keskkondade ja klienditoega;
2. tõendatud töökogemus Microsoft Windowsi operatsioonisüsteemide (Windows 7 ja uuemad) ja seotud tarkvara juurutamise, halduse, hoolduse ja kasutajatoe valdkonnas;
3. tõendatud töökogemus arvukatele klientidele tugiteenuste pakkumises ning tarkvara- ja/või riistvaraprobleemide lahendamises.

### **Soovituslikud nõuded**

1. Tõendatud töökogemus ITIL v3 (või muule sobivale standardile vastavas) keskkonnaga;
2. teadmised ja kogemused seoses probleemide haldamisega Jira Service Deskis või muus sobivas probleemihaldussüsteemis;
3. kogemus video- ja telekonverentsidega Microsoft Skype'i ärirakenduses ja/või Ciscos;
4. kogemus Microsoft Windows Serveril põhinevate operatsioonisüsteemide (Windows Server 2012 ja uuemad) juurutamise, halduse, hoolduse ja kasutajatoe valdkonnas.

### **Hindamine töövestlusel**

Töövestlusele (vestlus ja kirjalik test) kutsutud kandidaate hinnatakse käesolevas jaotises esitatud kohustuslike ja soovituslike kriteeriumide<sup>5</sup> ning alljärgnevate ametikohaga seotud lisakriteeriumide alusel.

Töövestlusele kutsutud kandidaate võidakse vestlusel hinnata ka järgmiste kriteeriumide alusel:

1. suurepärase analüüsi oskus koos probleemide ennetamise võimega, sealhulgas algatusvõime ja vastutustunne;
2. usaldusväärsus;
3. suurepärase korraldusoskus ning võime tegeleda korraga mitme ülesandega, seada prioriteete, planeerida tööd täpselt ning pöörata tähelepanu üksikasjadele lühikeste tähtaegade korral;
4. väga head suhtlus- ja meeskonnatööoskused, eelkõige mitmekultuurilises keskkonnas;
5. teenindusvalmidus ja kliendikesksus koos väga hea eneseväljendusoskusega;
6. täpsus ja tähelepanelikkus;
7. teadmised EASO missioonist ja korraldusest;

<sup>5</sup> Olemasolu korral. Vestluse / kirjaliku testi hindamisprotsessist jäetakse välja teatud valikukriteeriumid, mida ei ole võimalik vestluse / kirjaliku testi etapis hinnata (nt magistrikraadi olemasolu).



8. oluline on suurepärase kirjalik ja suuline inglise keele oskus, samuti oskus kasutada elektroonilisi kontoriseadmeid ja -rakendusi (tekstitöötlus, tabelarvutus, esitlused, elektrooniline teabevahetus, internet jms);
9. kandidaatide eespool nimetatud oskusi hinnatakse kirjaliku testi või praktilise katsega.

#### 4. VALIMINE JA AMETISSE NIMETAMINE

EASO õigusliku aluse kehtestanud määrus võeti vastu mais 2010 (ELT L 132, 29.5.2010).

Kandidaatide kõlblikkust hindab valikukomisjon lähtuvalt kõigile kõlblikkuskriteeriumidele vastavusest avalduste esitamise tähtpäeval.

Kõlblike kandidaatide avaldusi hinnatakse ka valikukriteeriumide alusel. Hindamise järel võidakse kutsuda parima tulemuse saanud kandidaadid kirjalikule pädevuskatsele ja töövestlusele, mis peetakse inglise keeles.

Töövestlus koosneb järgmistest osadest:

- üldine sobivus ja keeleoskused ülesannete täitmiseks vajalikul tasemel vastavalt Euroopa Liidu muude teenistujate teenistustingimuste artikli 12 lõike 2 punktile e;
- konkreetsed pädevused kandidaatide profiilides lähtuvalt käesolevas vaba ametikoha teates kirjeldatud valikukriteeriumidest.

Vestlusele kutsutud kandidaadid peavad kaasa võtma järgmiste dokumentide koopiad:

- kodakondsust tõendav dokument (nt pass);
- tõendid, mis kinnitavad haridus- ja kutsekvalifikatsioone, eriti neid, mis annavad juurdepääsu asjaomasele profiilile;
- dokumentaalsed tõendid kandidaadi töökogemusest pärast kuupäeva, mil kandidaat sai asjaomasele profiilile ligipääsu andva kvalifikatsiooni, millel on selgelt näidatud algus- ja lõppkuupäev, täis- või osaajaga töötamine ning täidetud ülesannete iseloom.

Valikukomisjon esitab edukate kandidaatide lühinimekirja ametisse nimetavale asutusele, kes otsustab eduka kandidaadi ametisse nimetamise ning väljakuulutatud ametikoha reservnimekirja koostamise. Kandidaadid võtavad teadmiseks, et reservnimekirja kandmine ei taga töölevõtmist. Töölevõtmine sõltub ametikohtade ja eelarve olemasolust.

Käesoleva ametikoha reservnimekiri kehtib 31. detsembrini 2019 ning seda võib ametisse nimetava asutuse äranägemisel pikendada.

Enne lepingu allkirjastamist tuleb edukal kandidaadil läbida kohustuslik arstlik läbivaatus asutuse meditsiinitöötaja juures, et EASO võiks olla kindel, et kandidaat vastab Euroopa Liidu ametnike personalieeskirjade artikli 28 punkti e nõudele.



## 5. VÕRDESED VÕIMALUSED

EASO rakendab võrdsete võimaluste poliitikat ning võtab vastu avaldusi kõigilt, olenemata kandidaadi soost, rassist, nahavärvusest, etnilisest või sotsiaalsest päritolust, geneetilistest omadustest, keelest, usutunnistusest, poliitilistest või muudest veendumustest, rahvusvähemusse kuulumisest, varalisest seisundist, sünnipärasest, puudest, vanusest või seksuaalsest sättumusest.

## 6. TEENISTUSTINGIMUSED

Lepingulise töötaja nimetab ametisse tegevdirektor valikukomisjoni soovitusel pärast valikumenetlust.

Ta võetakse tööle lepingulise töötajana Euroopa Liidu muude teenistujate teenistustingimuste artikli 3a alusel 3-aastaseks perioodiks, mida võib pikendada. See lepingulise töötaja ametikoht kuulub III tegevusüksusesse (FG III).

Tööle võetud edukad kandidaadid läbivad alguses 9-kuulise katseaja.

**Rühma FG III lepingulise töötaja (1. palgajärk)** töötasu koosneb **2704,38 euro** suurusest põhipalgast, mida kaalutakse paranduskoefitsiendiga (Malta jaoks praegu 90,2%) ning millele lisanduvad mitmesugused toetused, sealhulgas, kui asjakohane, välismaal elamise toetus ja peretoetused. Töötajate töötasust peetakse kinni Euroopa Liidu maks. Töötajate töötasu ei kuulu liikmesriikides maksustamisele ning nad kuuluvad Euroopa Liidu sotsiaalkindlustus- ja pensioniskeemidesse.

Lepinguliste töötajate töötingimuste lisateave on Euroopa Liidu muude teenistujate teenistustingimustes:

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

Töökoht asub **Vallettas (Malta)**.

## 7. AVALDUSTE ESITAMINE

Et avaldus oleks kehtiv, peab kandidaat:

- kasutama EASO veebilehel olevat ametlikku avaldusvormi; avaldus tuleb täita inglise keeles ning kõik osad tuleb täita täielikult;
- saatma avalduse tähtpäevaks e-postiga aadressil [applications@easo.europa.eu](mailto:applications@easo.europa.eu);
- e-kirja teemareale tuleb märkida konkursi viide ja kandidaadi perekonnanimi.

Mittetäielikud avaldused diskvalifitseeritakse ja neid käsitatakse mittekõlblikena. Samuti diskvalifitseeritakse kandidaadid, kes kandideerivad sama avaldusega mitmele ametikohale.

NB! Valikumenetlus võib kesta mitu kuud.

Kandidaadid, kellele ametikohta pakutakse, peavad esitama haridust tõendavate diplomite ja töökogemuse tõendite originaalid või kinnitatud koopiad.

Valikumenetluse hõlbustamiseks toimub kogu käesoleva vaba ametikohaga seotud kirjavahetus kandidaatidega inglise keeles.



Kandidaadid ei tohi käesoleva töölevõtmisega seoses mitte mingil juhul pöörduda otseselt ega kaudselt valikukomisjoni liikmete poole. Ametisse nimetav asutus jätab endale õiguse diskvalifitseerida iga kandidaat, kes seda juhust eirab.

### Tähtaeg

Avalduste esitamise tähtpäev on **31. oktoober 2019 kl 13.00** (Brüsseli aja järgi). Pärast seda kuupäeva ja kellaaega saadud avaldusi EASO ei arvesta.

Kandidaatidel soovitatakse tungivalt **mitte oodata avalduste esitamisega tähtaja viimase päevani**. EASO ei vastuta tehnilistest probleemidest või võimalikest muudest teguritest tingitud viivituste eest avalduste esitamisel.

**Kui kandidaat on esitanud valikumenetluse mis tahes etapis valetavet, on EASO-l õigus ta diskvalifitseerida.**

### 8. ANDMEKAITSE

Kandidaadi esitatud andmete töötlemise eesmärk on hallata kandidaadi avaldust (avaldusi) võimalikuks eelvalikuks ja EASOs töölevõtmiseks.

EASO ei avalda reservnimekirja kantud edukate kandidaatide nimesid. On siiski võimalik, et töölevõtmise ja seonduva planeerimise eesmärgil saavad EASO juhtkonna liikmed juurdepääsu reservnimekirjadele ning konkreetsel juhtudel kandidaadi avaldusvormile (ilma tõendavate dokumentideta, mida säilitab konfidentsiaalselt personaliosakond). Nende kandidaatide toimikuid, keda tööle ei võetud, säilitatakse kaks aastat alates reservnimekirja koostamise kuupäevast, misjärel need hävitatakse.

Isikuandmeid, mida amet kandidaatidelt küsib, töödeldakse vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2018. aasta määrusele ([EL\) 2018/1725](#) (mis käsitleb füüsiliste isikute kaitset isikuandmete töötlemisel liidu institutsioonides, organites ja asutustes ning isikuandmete vaba liikumist, ning millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 45/2001 ja otsus nr 1247/2002/EÜ (EMPs kohaldatav tekst)).

### 9. KAEBUSTE ESITAMINE

Kui kandidaadi arvates on konkreetne otsus kahjustanud tema huve, võib ta esitada Euroopa Liidu ametnike personalieeskirjade ning liidu muude teenistujate teenistustingimuste artikli 90 lõike 2 alusel kaebuse. Kaebus tuleb saata kolme kuu jooksul alates otsusest teavitamise kuupäevast järgmisele aadressile:

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

Kaebuse tagasilükkamise korral võib kandidaat vastavalt Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklile 270 ja Euroopa Liidu ametnike personalieeskirjade ning muude teenistujate teenistustingimuste artiklile 91 nõuda otsuse kohtulikku läbivaatamist. Kaebus tuleb saata kolme kuu jooksul alates otsusest teavitamise kuupäevast järgmisele aadressile:



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

Kui kandidaat kahtlustab haldusomavoli, võib ta esitada kaebuse Euroopa Ombudsmanile kahe aasta jooksul pärast kaebuse aluseks olevatest asjaoludest teadasaamist (vt <http://www.ombudsman.europa.eu>) või kirjutades aadressil:

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

Palun arvestage, et kaebuse esitamine Euroopa Ombudsmanile ei peata Euroopa Liidu ametnike personalieeskirjade ning muude teenistujate teenistustingimuste artiklites 90 ja 91 sätestatud kaebuse esitamise tähtaega ega otsuse edasikaebamise tähtaega Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 270 alusel.