



Ilmoitus avoimena olevasta ICT-palvelupisteavustajan (sopimussuhteinen toimihenkilö, FG III) toimesta Euroopan turvapaikka-asioiden tukivirastossa (EASO)

Viite: EASO/2019/CA/008

Julkaistaan	Ulkoisesti
Tehtävänimike	ICT-palvelupisteavustaja

1. KEITÄ OLEMME

Asetuksella (EU) N:o 439/2010¹ perustettu turvapaikka-asioiden tukivirasto (jäljempänä ”EASO”) lujittaa Euroopan unionin (EU) jäsenvaltioiden välistä käytännön yhteistyötä turvapaikka-asioissa, edistää Euroopan yhteisen turvapaikkajärjestelmän täytäntöönpanoa ja antaa tukea niille jäsenvaltioille, joiden turvapaikka- ja vastaanottojärjestelmiin kohdistuu erityisiä paineita.

EASO keskittyy erityisesti kolmeen päätehtävään:

1. jäsenvaltioiden välisen turvapaikka-asioita koskevan käytännön yhteistyön tukeminen, jonka tärkeimpiä välineitä ovat koulutus, laatua edistävät toimet, alkuperämaatiedot (COI), tilastot ja analyysit, erityisasiantuntijaverkostot ja käytännön yhteistyötä edistävät työpajat sekä aihekohtainen tuki, joka liittyy ilman huoltajaa oleviin alaikäisiin, ihmiskauppaan ja sukupuolinäkökulmaan;
2. erityisten paineiden kohteeksi joutuneiden jäsenvaltioiden tukeminen antamalla kiireellistä tukea sekä lähettämällä turvapaikkatukiryhmiä avustamaan EU:n jäsenvaltioita turvapaikkahakemusten hallinnoinnissa ja tarvittavien vastaanottopalvelujen käyttöönotossa;
3. Euroopan yhteisen turvapaikkajärjestelmän täytäntöönpanon edistäminen keräämällä ja vaihtamalla tietoja parhaista käytännöistä, laatimalla vuosittain turvapaikkatilannetta koskevan kertomuksen, joka kattaa EU:n jäsenvaltioiden turvapaikkamenettelyt, ja hyväksymällä teknisiä asiakirjoja turvapaikka-asioita koskevan unionin uuden säännösten täytäntöönpanosta.

EASOn toimipaikka sijaitsee Vallettan satamassa (Maltassa).

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 439/2010, annettu 19. toukokuuta 2010 (EUVL L 132, 25.5.2010, s. 11).



2. MITÄ TARJOAMME

ICT-palvelupisteavustaja työskentelee EASOn ICT-yksikön ryhmässä neuvontapalvelujaoston päällikön alaisuudessa. Palvelupisteavustajan ensisijainen vastuualue on ICT-tuen piiriin kuuluvien ongelmien ammattimainen, oikea-aikainen ja laadukas ratkaiseminen.

Se tehdään kokonaisvaltaisessa teknisessä päätöksentekoprosessissa, ja ratkaisut tuotetaan erittäin ammattitaitoisesti.

Avustajan tehtäviin ja toimiin kuuluvat muun muassa seuraavat:

1. sen varmistaminen, että tietotekniikan palvelunhallintaprosesseja ja parhaita käytäntöjä, työskentelyohjeita ja muita palvelupisteen menettelyjä koskevia asiaankuuluvia asiakirjoja käytetään kaikkien tieto- ja viestintäteknisten tehtävien suorittamiseksi tehokkaasti; palvelupyyntöjen seuranta ja päivitys tehtävienhallintajärjestelmässä eli tiketöintijärjestelmässä sekä avustaminen palvelupisteen tehtävienhallintajärjestelmän muokkaamisessa edelleen;
2. priorisointipäätösten tekeminen ongelmallisten tehtävien toimittamiseksi ICT-tukihenkilöstölle niiden ratkaisemiseksi asianmukaisesti;
3. käyttöomaisuuden historiaa ja konfiguroinnin hallintaa koskevan ajantasaisen tietokannan ylläpito, jolla varmistetaan, että ongelmien ratkaisemiseksi oikea-aikaisesti on tarkat tiedot laitteista;
4. ICT-palvelupistetuen tarjoaminen ja tehtävienhallintajärjestelmän seuraaminen määriteltyjen palvelutasosopimusten ja keskeisten suorituskykyindikaattorien mukaisesti;
5. EASOn videoneuvottelutekniikan toimivuuden varmistaminen;
6. tehokkaan tuen tarjoaminen EASOn VoIP-infrastruktuurille;
7. EASOn mobiililaitteiden hallinnointijärjestelmän moitteettoman ylläpidon varmistaminen ja huolehtiminen mobiiliteknologisten alustojen kitkattomasta siirtymisestä;
8. laitteisto- ja ohjelmistokomponenttien, päivitysten, työasemien, oheislaitteistojen, pöytä- ja matkapuhelimien ja videoneuvotteluyksikköjen asentaminen sekä logiikkayksikön tukeminen ja sen huollosta ja päivittämisestä huolehtiminen;
9. pöytätietokoneiden ja kannettavien tietokoneiden käyttöönottoa edeltävän laadunvalvonnan suorittaminen ja niihin liittyvien luovutus- ja huoltoasiakirjojen laatiminen ja päivitys;
10. avustaminen EASOn kentälle lähettämistä koskevissa operaatioissa logistiikan ja tehokkaan palvelupistetuen kautta;
11. sen varmistaminen, että levyasemien salausta käytetään asianmukaisesti pöytäkoneissa ja kannettavissa tietokoneissa ja että salausavainten hallinnointiin liittyviä toimintamalleja ja menettelyjä noudatetaan moitteettomasti;

12. avustaminen teknisen tuen koordinoinnissa ulkopuolisten palveluntoimittajien ja sopimussuhteisten alihankkijoiden kanssa näiden tarjoamien palvelujen alalla;
13. kalustoluetteloiden ylläpitäminen (pöytätietokoneet, mobiililaitteet, tulostimet, ohjelmistot sekä muut erilaiset tietotekniset laitteet);
14. ICT-arkiston ja -asiakirjojen ylläpidon tukeminen ja siihen liittyvä yhteistyö sekä käytettävissä olevien ICT-sovellusten toiminnan tukeminen;
15. asiakirjojen laatiminen ongelmien ratkaisua ja tiedonhallintaa koskevista artikkeleista ja niiden päivittäminen;
16. ICT-yksikön päällikön osoittamat muut tehtävät.

3. MINKÄLAISTA HENKILÖÄ ETSIMME

A) Kelpoisuusehdot

Seuraavien valintakriteerien perusteella arvioidaan niiden hakijoiden hakemukset, jotka täyttävät kohdan A) *Kelpoisuusvaatimukset* mukaiset edellytykset. Sopivimmat hakijat kutsutaan haastatteluun.

1. hakija on suorittanut keskiasteen jälkeistä koulutusta vastaavan koulutuksen, josta on osoituksena tutkintotodistus², tai keskiasteen koulutusta vastaavan koulutuksen, josta on osoituksena tutkintotodistus ja joka antaa oikeuden keskiasteen jälkeiseen koulutukseen, ja hakijalla on lisäksi vähintään kolmen vuoden asiaankuuluva työkokemus;
2. hakija on jonkin Euroopan unionin jäsenvaltion, Liechtensteinin, Norjan tai Sveitsin kansalainen;
3. hakija on täysivaltainen kansalainen;
4. hakija on täyttänyt mahdolliset asevelvollisuuslainsäädännön mukaiset velvollisuutensa;
5. hakijalla on yhden Euroopan unionin virallisen kielen perusteellinen taito ja toisen virallisen EU-kielen tyydyttävä taito, joka on riittävä toimen sisältämien tehtävien hoitamiseen;
6. hakija täyttää tehtävien hoitamisen edellyttämät hyvää mainetta koskevat vaatimukset³;
7. hakija on fyysisesti riittävän hyvässä kunnossa toimeen liittyvien tehtävien hoitamiseksi⁴.

² Ainoastaan EU:n jäsenvaltiossa myönnetty tutkintotodistus tai tutkintotodistus, jolle kyseisen jäsenvaltion viranomaiset ovat myöntäneet vastaavuustodistuksen, voidaan ottaa huomioon.

³ Valinnassa menestyneen hakijan on ennen nimitystä toimitettava rikosrekisteriote, jossa ei ole merkintöjä.

⁴ Toimielinten lääkäri tekee valituksi tulleelle hakijalle lääkärintarkastuksen ennen nimittämistä, jotta virasto voisi varmistaa hakijan täyttävän Euroopan unionin virkamiehiin sovellettavien henkilöstösääntöjen 28 artiklan e alakohdan vaatimuksen.



B) Valintaperusteet

Kohdassa A) *Kelpoisuusehdot* mainitut vaatimukset täyttävät hakijat arvioidaan seuraavien valintaperusteiden pohjalta. Valintaperusteiden mukaan sopivimmiksi arvioidut hakijat kutsutaan haastatteluun.

Ensisijaiset valintaperusteet

1. perusteellinen tietämys ja todistettu työkokemus ICT-palvelupisteen/-neuvontapalvelun ympäristöistä ja asiakastuesta;
2. todistettu työkokemus Microsoft Windows -käyttöjärjestelmän (Windows 7 ja uudemmat) ja siihen liittyvän ohjelmiston käyttöönnotosta, hallinnasta, ylläpidosta ja tuesta;
3. todistettu työkokemus suuren asiakasmäärän tukemisesta ja ohjelmistoon ja/tai laitteistoon liittyvien ongelmien ratkaisemisesta.

Eduksi luettavat valintaperusteet

1. todistettu työkokemus ITIL v3 -ympäristöstä (tai muun yhteensopivan standardin mukaisesta ympäristöstä);
2. tietämys ja kokemus ongelmien ratkaisusta JIRA ServiceDeskin tai muun yhteensopivan tehtävienhallintajärjestelmän avulla;
3. kokemus Microsoft Skype for Business- ja/tai Cisco-pohjaisista video- ja etäneuvottelujärjestelmistä;
4. kokemus Microsoft Windows Server -pohjaisten käyttöjärjestelmien (Windows Server 2012 ja uudemmat) käyttöönnotosta, hallinnasta, ylläpidosta ja tuesta.

Arviointi haastatteluvaiheen aikana

Haastatteluvaiheeseen (haastattelu ja kirjallinen koe) kutsuttavia hakijoita arvioidaan tässä kohdassa⁵ kuvattujen tärkeiden ja eduksi luettavien perusteiden sekä seuraavien lisäperusteiden pohjalta:

Haastatteluun valittavia hakijoita voidaan arvioida haastattelussa myös seuraavin perustein:

1. erinomaiset analysointitaidot ja kyky ratkaista ongelmia ennakoivasti, aloitteellisuus ja vastuullisuus;
2. ehdoton luotettavuus;
3. erinomainen organisointikyky ja kyky hoitaa monia tehtäviä samanaikaisesti, priorisoida ja suunnitella työt tarkasti sekä noudattaa täsmällisesti tiukkoja aikatauluja;

⁵ Tarvittaessa. Joitakin valintaperusteita, joita ei voida testata haastattelu-/koevaiheessa (esimerkiksi jatko-opintoja), ei oteta huomioon arvioinnissa haastattelu-/koevaiheen aikana.



4. erittäin hyvät vuorovaikutus- ja ryhmätyötaidot erityisesti monikulttuurisessa ympäristössä;
5. asiakaspalveluhenkinen asenne ja erittäin hyvät viestintätaidot;
6. tarkkuus ja täsmällisyys;
7. EASOn toiminta-ajatuksen ja organisaatorakenteen tuntemus;
8. englannin kielen erinomainen kirjallinen ja suullinen taito sekä kyky käyttää elektronisia toimistolaitteita ja sovelluksia (tekstinkäsittely, laskentataulukot, esitystyökalut, sähköinen viestintä, internet jne.) on olennaisen tärkeää;
9. Edellä mainittuja taitoja arvioidaan myös kirjallisessa kokeessa tai käytännön kokeessa.

4. VALINTA JA NIMITTÄMINEN

EASOn oikeusperustan muodostava asetus on annettu toukokuussa 2010 (Euroopan unionin virallinen lehti L 132, 29.5.2010).

Valintalautakunta arvioi hakijoiden kelpoisuuden sen perusteella, täyttävätkö nämä kaikki kelpoisuusvaatimukset hakemusten viimeiseen jättöpäivään mennessä.

Kelpoisuusvaatimukset täyttävien hakijoiden hakemuksia arvioidaan myös valintaperusteiden nojalla. Tämän arvioinnin perusteella parhaiksi katsotut hakijat voidaan kutsua kirjalliseen osaamista mittaavaan kokeeseen ja haastatteluun, joka pidetään englanniksi.

Haastattelussa arvioidaan seuraavia tekijöitä:

- yleinen soveltuvuus ja unionin muuhun henkilöstöön sovellettavien palvelussuhteen ehtojen 12 artiklan 2 kohdan e alakohdan mukainen toimeen liittyvien tehtävien hoitamiseen riittävä kielitaito;
- tämän hakuilmoituksen valintaperusteiden mukaiset erityistaidot, jotka liittyvät hakijan profiiliin.

Haastatteluun kutsutun hakijan on tuotava mukanaan seuraavien asiakirjojen jäljennökset:

- kansalaisuuden osoittava asiakirja (esim. passi);
- koulutusta ja ammatillista pätevyyttä koskevat todistukset ja erityisesti kyseessä olevan profiilin kannalta olennaiset todistukset;
- kyseessä olevan profiilin edellyttämän pätevyyden saavuttamisen jälkeen hankittua työkokemusta koskevat asiakirjat, joista käy selvästi ilmi työn alkamis- ja päättymispäivät, työn kokoaikaisuus tai osa-aikaisuus ja suoritettujen tehtävien luonne.

Valintalautakunta ehdottaa hyväksytyjen hakijoiden esivalintalistaa nimittävälle viranomaiselle, joka päättää valituksi tulleen hakijan nimittämisestä ja varallaololuettelon laatimisesta ilmoitettua tointa varten. Hakijan on syytä ottaa huomioon, ettei varallaololuettelon pääsy takaa palvelukseen ottamista. Palvelukseen ottaminen riippuu siitä, onko toimia avoimina ja onko määrärahoja käytettävissä.



Tätä tointa koskeva varallaololuettelo on voimassa 31. joulukuuta 2019 saakka, ja sen voimassaoloaika voidaan pidentää nimittävän viranomaisen harkinnan mukaan.

Ennen työsopimuksen allekirjoittamista toimielimen asiantuntijalääkäri tekee valituksi tulleele hakijalle lääkärintarkastuksen sen varmistamiseksi, että hän täyttää Euroopan unionin virkamiehiin sovellettavien henkilöstösääntöjen 28 artiklan e alakohdan edellytykset.

5. YHTÄLÄISET MAHDOLLISUUDET

EASO noudattaa yhtäläisten mahdollisuuksien politiikkaa ja vastaanottaa hakemuksia katsomatta sukupuoleen, rotuun, ihonväriin tai etniseen taikka yhteiskunnalliseen alkuperään, geneettisiin ominaisuuksiin, kieleen, uskontoon tai poliittisiin tai muihin mielipiteisiin, kansalliseen vähemmistöön kuulumiseen, varallisuuteen, syntyperään, vammaisuuteen, ikään tai sukupuoliseen suuntautumiseen.

6. PALVELUSSUHTEN EHDOT

Valintamenettelyn jälkeen pääjohtaja nimittää sopimussuhteisen toimihenkilön valintalautakunnan suosituksesta.

Valittava henkilö otetaan palvelukseen unionin muuhun henkilöstöön sovellettavien palvelussuhteen ehtojen 3 artiklan a alakohdan mukaisesti sopimussuhteiseksi toimihenkilöksi kolmen vuoden toimikaudeksi, joka voidaan uusia. Kyseisen sopimussuhteisen toimihenkilön toimi kuuluu palkkaluokkaan FG III.

Palkattaviin henkilöihin sovelletaan yhdeksän kuukauden koeaikaa.

Sopimussuhteisen toimihenkilön FG III (palkkataso 1) palkka koostuu **2 704,38 euron** peruspalkasta, johon sovelletaan korjauskerrointa (Maltan osalta tällä hetkellä 90,2 %) ja johon lisätään erilaisia korvauksia ja lisiä, esimerkiksi ulkomaankorvaus ja perhelisät. Työntekijöiden palkoista peritään ennakonpidätyksenä Euroopan unionin veroa. Palkoista ei pidätetä kansallista veroa. Työntekijät kuuluvat EU:n sosiaaliturva- ja eläkejärjestelmiin.

Lisätietoja sopimussuhteisten työntekijöiden työehdoista on unionin muuhun henkilöstöön sovellettavissa palvelussuhteen ehdoissa osoitteessa

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

Työpaikka sijaitsee **Vallettan satamassa Maltalla**.

7. HAKUMENETTELY

Jotta hakemus voitaisiin ottaa huomioon,

- hakijan on käytettävä EASOn verkkosivustolla olevaa virallista hakulomaketta. Hakemus on tehtävä englannin kielellä ja kaikki osat on täytettävä täydellisesti;
- Hakemus on lähetettävä määräaikaan mennessä sähköpostitse osoitteeseen applications@easo.europa.eu;



- Sähköpostiviestin otsikkokentässä on mainittava tämän avoimen toimen viite ja hakijan sukunimi.

Puutteelliset hakemukset hylätään ja katsotaan kelpaamattomiksi. Samoin hylätään hakijat, jotka hakevat useampaa kuin yhtä tointa samalla hakemuksella.

Valintaprosessi voi kestää useita kuukausia.

Hakijoita, joille tarjotaan tointa, pyydetään toimittamaan alkuperäiset tutkintotodistukset ja työtodistukset tai niiden oikeaksi todistetut jäljennökset.

Valintaprosessin helpottamiseksi kaikki tätä tointa koskeva yhteydenpito käydään englanniksi.

Hakijan ei tule missään olosuhteissa ottaa suoraan tai välillisesti yhteyttä valintalautakuntaan tähän rekrytointimenettelyyn liittyvissä asioissa. Nimittävällä viranomaisella on oikeus sulkea valintamenettelyn ulkopuolelle hakija, joka rikkoo tätä ohjetta.

Hakemusten jättämisen määräaika:

Hakemusten jättämisen määräaika on **31. lokakuuta 2019 klo 13.00** (Brysselin aikaa). EASO ei ota huomioon hakemuksia, jotka on saatu määräajan umpeuduttua.

Hakemista **ei pidä jättää viimeiseen päivään**. EASO ei ole vastuussa hakemusten lähettämistä koskevista viivästyksistä, jotka johtuvat teknisistä ongelmista tai muista mahdollisista esiin tulevista tekijöistä.

Jos menettelyn missä tahansa vaiheessa todetaan, etteivät hakijan ilmoittamat tiedot pidä paikkaansa, kyseisen hakijan hyväksyminen valintamenettelyyn mitätöidään.

8. TIETOSUOJA

Hakijan toimittamien tietojen käsittelyn tarkoituksena on tutkia hakijan hakemus (hakemukset) mahdollisen valinnan tekemiseksi ja EASOn palvelukseen otettavan hakijan valitsemiseksi.

EASO ei julkista varallaololuettelon valittujen hakijoiden nimiä. On kuitenkin mahdollista, että EASOn johtoryhmän jäsenet voivat saada rekrytointia ja siihen liittyvää suunnittelua varten varallaololuettelon ja erityistapauksissa hakijan hakulomakkeen (ilman todistusasiakirjoja, jotka henkilöstöosasto pitää salassa). Valinnan ulkopuolelle jääneiden hakijoiden hakuasiakirjat säilytetään kahden vuoden ajan varallaololuettelon voimassaolon päättymisestä lukien, minkä jälkeen ne hävitetään.

Pyydetty henkilötiedot käsitellään luonnollisten henkilöiden suojelusta unionin toimielinten, elinten ja laitosten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta sekä asetuksen (EY) N:o 45/2001 ja päätöksen N:o 1247/2002/EY kumoamisesta 23 päivänä lokakuuta 2018 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) ([EU](#) [2018/1725](#)) mukaisesti.



9. MUUTOKSENHAKU

Euroopan unionin virkamiehiin sovellettavien henkilöstösääntöjen ja muuhun henkilöstöön sovellettavien palvelussuhteen ehtojen 90 artiklan 2 kohdan nojalla hakija voi tehdä valituksen häneen haitallisesti vaikuttaneesta toimenpiteestä. Valitus on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa siitä päivästä, jona päätös on annettu tiedoksi, seuraavaan osoitteeseen:

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

Jos valitus hylätään, hakija voi Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 270 artiklan nojalla ja Euroopan unionin virkamiehiin sovellettavien henkilöstösääntöjen ja muuhun henkilöstöön sovellettavien palvelussuhteen ehtojen 91 artiklan nojalla pyytää toimen laillisuuden tutkimista. Muutoksenhakupyynnö on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa siitä päivästä, jona päätös on annettu tiedoksi, seuraavaan osoitteeseen:

**Euroopan unionin tuomioistuin
Rue du Fort Niedergrünwald
L-2925 Luxembourg
Luxembourg**

Jos hakija katsoo, että kyse on hallinnollisesta epäkohdasta, hän voi tehdä kantelun Euroopan oikeusasiamiehelle kahden vuoden kuluessa siitä, kun hakijalle on esitetty seikat, joihin kantelu perustuu (katso <http://www.ombudsman.europa.eu>), tai kirjoittaa osoitteeseen

**Euroopan oikeusasiamies
1, Avenue du President Robert Schuman -BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex
Ranska**

Hakijan tulee ottaa huomioon, että Euroopan oikeusasiamiehelle tehtävä kantelu ei vaikuta määräaikaan, joka on asetettu muutoksenhauille Euroopan unionin virkamiehiin sovellettavien henkilöstösääntöjen ja unionin muuta henkilöstöä koskevien palvelussuhteen ehtojen 90 ja 91 artiklassa, eikä Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 270 artiklan mukaisen kanteen nostamisen määräaikaan.