



**Natječaj za slobodno radno mjesto asistenta u službi za podršku za ICT(član ugovornog osoblja, FG III)
u Europskom potpornom uredu za azil (EASO)**

REF.: EASO/2019/CA/008

Objava	Vanjska
Naziv radnog mjesta	Asistent u službi za podršku za ICT

1. TKOSMO

Europski potporni ured za azil (dalje u tekstu „EASO“), osnovan Uredbom 439/2010¹, jača praktičnu suradnju država članica Europske unije (EU) u području azila, unapređuje provedbu zajedničkog europskog sustava azila (CEAS) te pruža podršku državama članicama čiji su sustavi azila i prihvata pod pojačanim pritiskom.

EASO je usredotočen na tri osnovna zadatka:

1. održavanje praktične suradnje država članica u području azila putem osposobljavanja, kvalitetnih aktivnosti, informacija o matičnoj državi (COI), statistike i analize, specijaliziranih mreža stručnjaka, radionica o praktičnoj suradnji, tematske podrške za maloljetnike bez pratnje, trgovanje ljudima i rodna pitanja;
2. pružanje potpore državama članicama koje su izložene posebnom pritisku u obliku potpore u hitnim slučajevima, uključujući slanje timova za pružanje potpore za azil koji će državama članicama EU-a pomoći u obradi zahtjeva za azil te u uspostavljanju odgovarajućih prihvatnih centara;
3. doprinos provedbi CEAS-a prikupljanjem i razmjenom informacija o najboljim praksama, sastavljanjem godišnjeg izvješća o situaciji azila u EU-u kojim će se obuhvatiti cijeli postupak azila u državama članicama EU-a te usvajanjem tehničkih dokumenata o provedbi nove pravne stečevine EU-a u području azila.

EASO-ovo sjedište nalazi se u luci Valletta (Malta).

¹ Uredba (EU) br. 439/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 2010. (SL L 132, 25.5.2010., str. 11.).



2. OPIS RADNOG MJESTA

Asistent u službi za podršku za (ICT) dio je tima EASO-ove Jedinice za ICT, odgovoran voditelju Sektora za korisničku podršku. Osnovna zadaća asistenta u službi za podršku bit će stručno, pravodobno i kvalitetno rješavanje problema u okviru podrške u području ICT-a.

Taj zadatak treba obavljati u okviru sveobuhvatnog postupka tehničkog donošenja odluka i uz visoku razinu stručnosti.

Njegove dužnosti i aktivnosti, među ostalim, obuhvaćaju sljedeće:

1. osiguravanje primjene postupaka i najboljih praksi upravljanja IT uslugama, radnih smjernica i druge relevantne dokumentacije u pogledu postupaka službe za podršku u svrhu učinkovitog izvršavanja svih zadataka u području ICT-a; praćenje i ažuriranje zahtjeva za podršku u sustavu za otvaranje zahtjeva i pružanje pomoći u daljnjoj prilagodbi sustava za otvaranje zahtjeva službe za podršku;
2. donošenje odluka u svrhu određivanja prioriteta i učinkovitog dodjeljivanja otvorenih zahtjeva osoblju za podršku u području ICT-a radi pronalaska odgovarajućih rješenja;
3. vođenje brige o ažuriranoj postojećoj imovini i bazi podataka za upravljanje konfiguracijom radi osiguranja točnih informacija o opremi i pravodobnog rješavanja problema;
4. podršku u okviru službe za podršku u području ICT-a praćenjem sustava za otvaranje zahtjeva i u skladu s utvrđenim pokazateljima iz sporazuma o razini usluga i ključnim pokazateljima uspješnosti;
5. osiguravanje neometanog rada EASO-ova sustava za videokonferencije;
6. učinkovitu podršku EASO-ovoj infrastrukturi za prijenos govora putem internetskog protokola (VoIP);
7. održavanje EASO-ove platforme za upravljanje mobilnim uređajima i osiguravanje pravilne migracije mobilnih tehnoloških platformi;
8. instalaciju dijelova hardvera i softvera, ažuriranja, radnih stanica, perifernih uređaja, fiksnih i mobilnih telefona, jedinica za videokonferencije i osiguravanje podrške za logističku jedinicu te njezino održavanje i ažuriranje;
9. kontrolu kvalitete platformi za stolna i prijenosna računala prije njihova stavljanja u uporabu; izradu i ažuriranje dokumentacije u pogledu njihova stavljanja u uporabu i održavanja;
10. pružanje logističke potpore i učinkovitih usluga podrške za EASO-ove postupke instalacije na terenu;
11. osiguravanje pravilnog šifriranja tvrdih diskova na stolnim i prijenosnim računalima i usklađenosti s politikama i postupcima upravljanja ključevima za šifriranje;

12. pružanje pomoći u koordinaciji tehničke podrške s vanjskim pružateljima usluga i ugovornim dobavljačima u okviru usluga koje pružaju;
13. vođenje inventara stolnih računala, mobilne opreme, pisača, softvera i razne druge opreme za računala;
14. suradnju i podršku u održavanju arhive i dokumentacije u području ICT-a i radu dostupnih aplikacija ICT-a;
15. izradu i ažuriranje dokumentacije u pogledu radova o upravljanju problemima i upravljanju znanjem;
16. izvršavanje svih drugih zadataka koje zatraži voditelj Jedinice za ICT.

3. PROFIL KANDIDATA

A) Kriteriji prihvatljivosti

Ako se ispune kriteriji prihvatljivosti navedeni u odjeljku *A) Kriteriji prihvatljivosti*, prijave kandidata procijenit će se na temelju kriterija odabira navedenih u nastavku. Najprikladniji kandidati bit će pozvani na testiranje.

1. Stupanj obrazovanja koji odgovara visokoškolskom obrazovanju potvrđenom diplomom² ili stupanj obrazovanja koji odgovara srednjoškolskom obrazovanju potvrđenom diplomom koja omogućava visokoškolsko obrazovanje i odgovarajuće stručno iskustvo od tri godine;
2. državljanstvo jedne od država članica Europske unije, Lihtenštajna, Norveške ili Švicarske;
3. uživanje svih građanskih prava;
4. prethodno ispunjenje svih zakonskih obveza u pogledu služenja vojnog roka;
5. temeljito znanje jednog službenog jezika EU-a i zadovoljavajuće znanje još jednog službenog jezika u mjeri potrebnoj za izvršavanje dužnosti povezanih s radnim mjestom;
6. karakterne osobine potrebne za izvršavanje dužnosti povezanih s radnim mjestom³;
7. fizička sposobnost za izvršavanje dužnosti povezanih s radnim mjestom⁴.

² Razmatrat će se isključivo kvalifikacije stečene u državama članicama EU-a ili kvalifikacije koje su nadležna tijela dotičnih država članica priznala kao jednakovrijedne.

³ Prije zaposlenja odabrani kandidat treba dostaviti potvrdu o nekažnjavanju.

⁴ Prije zaposlenja odabranog kandidata pregledat će liječnik institucije EU-a kako bi EASO utvrdio ispunjava li odabrani kandidat kriterije navedene u članku 28. točki (e) Pravilnika o osoblju za dužnosnike Europske unije.

B) Kriteriji odabira

Ako se ispune kriteriji prihvatljivosti navedeni u odjeljku *A) Kriteriji prihvatljivosti*, prijave kandidata procijenit će se na temelju kriterija odabira navedenih u nastavku. Kandidati čije se prijave ocijene kao najprikladnije na temelju kriterija odabira bit će pozvani na testiranje.

Osnovni kriteriji

1. dobro poznavanje rada službe za korisnike ili službe za podršku u području ICT-a i korisničke podrške te dokazano stručno iskustvo u tim područjima;
2. dokazano stručno iskustvo u uporabi, održavanju i podršci operativnih sustava Microsoft Windows (Windows 7 i kasnije verzije) i povezanog softvera te u njihovu upravljanju;
3. dokazano stručno iskustvo u pružanju podrške velikom broju klijenata i rješavanju problema povezanih sa softverom ili hardverom.

Prednosti

1. dokazano iskustvo rada u okruženju koje primjenjuje metodologiju ITIL v3 (ili druge kompatibilne standardne metodologije);
2. znanje i iskustvo u upravljanju problemima uz primjenu sustava JIRA ServiceDesk ili drugog kompatibilnog sustava za otvaranje zahtjeva;
3. iskustvo u radu s programom Microsoft Skype za poduzeća ili Ciscovim sustavima za videokonferencije i telekonferencije;
4. iskustvo u uporabi, održavanju i podršci operativnih sustava Microsoft Windows Server (Windows Server 2012. i kasnije verzije) te njihovu upravljanju.

Procjena kandidata tijekom postupka testiranja

Kandidate pozvane na postupak testiranja (razgovor i pisani test) procjenjuje se na temelju osnovnih kriterija i prednosti opisanih u ovom odjeljku⁵ te na temelju sljedećih dodatnih kriterija relevantnih za ovo radno mjesto:

Ako budu odabrani za razgovor, kandidate se tijekom tog razgovora može procijeniti i na temelju sljedećih kriterija:

1. izvrsnih analitičkih vještina s proaktivnim pristupom rješavanju problema, uključujući sposobnost preuzimanja inicijative i odgovornosti;
2. snažnog osjećaja za integritet;

⁵ Ako se primjenjuje. Određeni kriteriji odabira koje nije moguće ispitati tijekom razgovora / pisanog testa (primjerice diploma poslijediplomskog studija) neće biti uključeni u procjenu kandidata tijekom razgovora / pisanog testa.

3. izvrsnih organizacijskih vještina, uz sposobnost obavljanja više zadataka istodobno, postavljanja prioriteta i preciznog planiranja rada te usmjerenosti na detalje u radu s kratkim rokovima;
4. vrlo dobrih međuljudskih vještina i sposobnosti timskog rada, posebno u multikulturnom okruženju;
5. usmjerenosti na uslugu i klijenta uz vrlo dobre komunikacijske vještine;
6. preciznosti i usmjerenosti na detalje;
7. poznavanja ovlasti i organizacije EASO-a;
8. obaveznog izvrsnog vladanja engleskim jezikom u govoru i pismu te sposobnosti uporabe elektroničke uredske opreme i aplikacija (obrada teksta, proračunske tablice, prezentacije, elektronička komunikacija, internet itd.);
9. kandidate se u pogledu prethodno navedenih kriterija procjenjuju pisanim testom ili praktičnim zadatkom.

4. ODABIR I IMENOVANJE

Uredba koja predstavlja pravnu osnovu za EASO donesena je u svibnju 2010. (Službeni list Europske unije L 132 od 29.5.2010.).

Prihvatljivost kandidata procijenit će odbor za odabir na temelju zadovoljavanja svih kriterija prihvatljivosti do krajnjeg roka za predaju prijava.

Prijave kandidata koji ispunjavaju uvjete procijenit će se i prema kriterijima odabira. Nakon te procjene najbolje rangirani kandidati mogu biti pozvani na pisano testiranje kompetencija i razgovor koji će se održati na engleskom jeziku.

Razgovor za posao sastoji se od sljedećih elemenata:

- općih sposobnosti i jezične kompetencije u mjeri potrebnoj za izvršavanje dužnosti u skladu s člankom 12. stavkom 2. točkom (e) Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Europskih zajednica (CEOS);
- posebnih kompetencija s obzirom na profile podnositelja prijava u skladu s kriterijima za odabir ove obavijesti o slobodnom radnom mjestu.

Kandidati pozvani na razgovor sa sobom će trebati ponijeti preslike dokumenata navedenih u nastavku:

- dokument kojim se dokazuje njihovo državljanstvo (npr. putovnica);
- potvrde kojima se dokazuju njihove obrazovne i stručne kvalifikacije, posebno one koje odgovaraju navedenom profilu;
- dokumentaciju kojom se dokazuje profesionalno iskustvo stečeno nakon datuma stjecanja kvalifikacija koje odgovaraju navedenom profilu, na kojima su jasno naznačeni datumi početka i



završetka, je li riječ o radu na puno ili nepuno radno vrijeme te koja je bila priroda obavljanih dužnosti.

Odbor za odabir predložit će skraćeni popis uspješnih kandidata tijelu za imenovanja koje će donijeti odluku o imenovanju uspješnog kandidata te o sastavljanju popisa uspješnih kandidata za objavljeno radno mjesto. Kandidatima napominjemo da uvrštavanje na popis uspješnih kandidata ne jamči zapošljavanje. Zapošljavanje će se temeljiti na raspoloživosti radnih mjesta i proračunu.

Popis uspješnih kandidata za ovo radno mjesto vrijedi do 31. prosinca 2019. godine, a rok se može produljiti prema nahođenju tijela za imenovanja.

Prije potpisivanja ugovora uspješni će kandidat trebati obaviti obvezni liječnički pregled kod službenog liječnika institucija kako bi EASO bio siguran da kandidat ispunjava uvjete iz članka 28. točke (e) Pravilnika o osoblju za dužnosnike Europske unije.

5. JEDNAKE MOGUĆNOSTI

EASO provodi politiku jednakih mogućnosti te prihvaća prijave bez diskriminacije na temelju spola, rase, boje kože, etničkog ili društvenog podrijetla, genetskih osobina, jezika, vjere, političkog ili bilo kojeg drugog mišljenja, pripadnosti nacionalnoj manjini, imovine, rođenja, invaliditeta, dobi ili seksualne orijentacije.

6. UVJETI ZAPOSLENJA

Nakon postupka odabira člana ugovornog osoblja imenuje izvršni direktor na temelju preporuke odbora za odabir.

Zapošljava se kao član ugovornog osoblja u skladu s člankom 3. točkom (a) Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Europske unije (CEOS) na razdoblje od 3 godine, koje se može i produžiti. Član ugovornog osoblja bit će raspoređen u skupinu FG III.

Odabrani kandidati koji budu zaposleni moraju uspješno odraditi početni probni rok u trajanju od devet mjeseci.

Plaća člana ugovornog osoblja u skupini FG III (stupanj 1.) sastoji se od osnovne plaće od **2704,38 EUR** ponderirane koeficijentom ispravka (za Maltu trenutačno 90,2 %) uz razne naknade, ovisno o slučaju, kao što su naknada za život u inozemstvu i obiteljska naknada. Plaće članova osoblja podliježu porezu Europske unije koji se odbija na izvoru. Članovi osoblja oslobođeni su plaćanja nacionalnih poreza na dohodak i korisnici su sustava socijalnog i mirovinskog osiguranja Europske unije.

Više informacija o uvjetima rada ugovornog osoblja potražite u CEOS-u:

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

Mjesto rada je **Iuka Valletta (Malta)**.



7. POSTUPAK PRIJAVE

Da bi prijava bila valjana, kandidati moraju:

- upotrijebiti službeni obrazac za prijavu koji je dostupan na web-mjestu EASO-a. Prijava se mora ispuniti na engleskom jeziku te se svi njezini dijelovi moraju ispuniti u potpunosti;
- poslati svoju prijavu e-poštom na: applications@easo.europa.eu prije isteka roka;
- predmet e-pošte treba sadržavati referentnu oznaku natječaja za ovo slobodno radno mjesto te prezime kandidata.

Nepotpune prijave bit će odbačene i smatrat će se neprihvatljivima. Kandidati koji upotrijebe istu prijavu za više radnih mjesta također će biti diskvalificirani.

Imajte na umu da postupak odabira može potrajati nekoliko mjeseci.

Kandidati kojima se ponudi ovo radno mjesto trebat će predati originale ili ovjerene preslike svoje diplome i potvrda o profesionalnom iskustvu.

Radi olakšavanja postupka odabira, prepiska s kandidatima u vezi s ovim slobodnim radnim mjestom odvijat će se na engleskom jeziku.

Kandidati se ni u kojem slučaju ne smiju obraćati odboru za odabir u vezi s ovim zaposlenjem, izravno ili neizravno. Tijelo za imenovanja zadržava pravo diskvalificiranja kandidata koji se ne pridržavaju ovog naputka.

Rok za podnošenje prijave:

Rok za podnošenje prijave je **31. listopada 2019. u 13:00 sati** (prema briselskom vremenu). EASO neće razmatrati prijave zaprimljene nakon toga.

Podnositeljima prijave savjetuje se da **ne čekaju zadnji dan** za podnošenje prijave. EASO nije odgovoran za kašnjenja s podnošenjem prijave uzrokovana tehničkim poteškoćama ili drugim čimbenicima koji na to mogu utjecati.

Ako se u bilo kojoj fazi postupka utvrdi da bilo koja informacija koju je kandidat naveo nije točna, taj će kandidat biti diskvalificiran.

8. ZAŠTITA PODATAKA

Svrha obrade podataka koje kandidat navede jest obrada prijave kandidata radi mogućeg odabira i zapošljavanja u EASO-u.

EASO neće objaviti imena uspješnih kandidata na popisima uspješnih kandidata. Međutim, moguće je da će u svrhu zapošljavanja i s time povezanog planiranja članovi upravnog tima EASO-a imati pristup popisima uspješnih kandidata te, u posebnim slučajevima, obrascu za prijavu kandidata (bez popratnih dokumenata, koji se čuvaju kao povjerljivi u odjelu za ljudske resurse). Evidencija prijave kandidata koji se ne zaposle čuva se dvije godine od datuma isteka važenja popisa uspješnih kandidata, nakon čega se uništava.



Osobni podatci koje smo zatražili od vas obrađuju se u skladu s [Uredbom \(EU\) 2018/1725](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (Tekst značajan za EGP).

9. POSTUPCI ŽALBE

Sukladno članku 90. stavku 2. Pravilnika o osoblju za dužnosnike i Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Europske unije kandidat može podnijeti žalbu protiv akta kojim je oštećen. Žalba se podnosi u roku od 3 mjeseca od datuma obavijesti, na sljedeću adresu:

**Izvršni direktor
Europski potporni ured za azil
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917
Malta**

Ako se žalba odbije, kandidat može zatražiti sudsko preispitivanje akta na temelju članka 270. Ugovora o funkcioniranju Europske unije i članka 91. Pravilnika o osoblju za dužnosnike i Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Europske unije. Žalba na odluku podnosi se u roku od 3 mjeseca od datuma obavijesti, na sljedeću adresu:

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

Ako smatrate da je došlo do nepravilnosti u postupanju, možete podnijeti pritužbu Europskom ombudsmanu u roku od dvije godine od datuma kada ste postali svjesni činjenica na kojima se pritužba zasniva (više informacija na: <http://www.ombudsman.europa.eu>) ili se pisanim putem obratiti na sljedeću adresu:

**Europski ombudsman
1, Avenue du President Robert Schuman - BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex
Francuska**

Imajte na umu da žalbe podnesene Europskom ombudsmanu ne utječu na vremensko razdoblje za podnošenje žalbe ili žalbe na odluku na temelju članka 270. Ugovora o funkcioniranju Europske unije navedeno u člancima 90. i 91. Pravilnika o osoblju za dužnosnike i Uvjeta zaposlenja ostalih službenika Europske unije.