



Posto vacante di assistente al Service Desk (agente contrattuale, GF III) presso l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO)

RIF.: EASO/2019/CA/008

Pubblicazione	Esterna
Denominazione della funzione	Assistente addetto al Service Desk

1. CHI SIAMO

L'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (in appresso "EASO"), istituito dal regolamento (UE) n. 439/2010¹, opera con l'obiettivo di rafforzare la cooperazione pratica tra gli Stati membri dell'Unione europea (UE) in materia di asilo, migliorare l'attuazione del sistema europeo comune di asilo (CEAS) e sostenere gli Stati membri i cui sistemi di asilo e accoglienza sono sottoposti a una pressione particolare.

Più precisamente, l'EASO si occupa essenzialmente di tre compiti:

1. Sostenere la cooperazione pratica fra gli Stati membri in materia di asilo soprattutto attraverso attività di formazione e per la qualità, informazioni sui paesi di origine (COI), statistiche e analisi, reti di esperti specializzati, *workshop* finalizzati alla cooperazione pratica, sostegno tematico sui minori non accompagnati, sulla tratta di esseri umani e sulle questioni di genere;
2. Sostenere gli Stati membri sottoposti a una pressione particolare attuando interventi d'emergenza, anche attraverso team di sostegno per l'asilo che affianchino gli Stati membri dell'UE nel compito di gestire le domande di asilo e di rendere operative strutture di accoglienza adeguate;
3. Contribuire all'attuazione del CEAS attraverso la raccolta e lo scambio di informazioni sulle migliori prassi, l'elaborazione di una relazione annuale sulla situazione dell'asilo nell'UE riguardante ogni aspetto della procedura di asilo negli Stati membri dell'UE e l'adozione di documenti tecnici sull'attuazione del nuovo *acquis* dell'UE in materia di asilo.

La sede dell'EASO è al Porto Grande di La Valletta (Malta).

¹ Regolamento (UE) n. 439/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 maggio 2010 (GU L 132 del 25.5.2010, pag. 11)



2. CHE COSA OFFRIAMO

L'**assistente addetto al Service Desk** farà parte dell'unità TIC dell'EASO e riferirà al capo del settore Helpdesk. La responsabilità principale dell'assistente addetto al Service Desk sarà la risoluzione professionale, tempestiva e di qualità delle questioni nell'ambito del supporto delle TIC.

Le prestazioni di cui sopra saranno eseguite mediante un processo decisionale tecnico completo e fornite con un elevato livello di professionalità.

I compiti e le attività comprenderanno, ma non si limiteranno a quanto segue:

1. assicurare che i processi di gestione dei servizi TI e le migliori prassi, le istruzioni di lavoro e altra documentazione pertinente relativa alle procedure del Service Desk siano utilizzati per gestire in modo efficiente tutte le attività TIC; tenere traccia delle richieste di servizio e aggiornarle nel sistema di ticketing e assistere nell'ulteriore personalizzazione del sistema di ticketing del Service Desk;
2. esercitare il processo decisionale per la definizione delle priorità al fine di attribuire in modo efficiente i «trouble-ticket» (richieste di aiuto) al personale di supporto delle TIC per una corretta risoluzione;
3. garantire l'esistenza di una banca dati aggiornata sulla cronologia dei beni e sulla gestione della configurazione per garantire l'esistenza di informazioni accurate sulle attrezzature per la risoluzione tempestiva dei problemi;
4. fornire supporto al Service Desk delle TIC, mediante il tracciamento di un sistema di ticketing e in conformità con i contratti sul livello del servizio (SLA) e gli indicatori di prestazioni chiave stabiliti;
5. garantire il buon funzionamento delle strutture di videoconferenza dell'EASO;
6. fornire un supporto efficace all'infrastruttura VoIP dell'EASO;
7. assicurare l'adeguata manutenzione della piattaforma di gestione dei dispositivi mobili EASO e la corretta migrazione delle piattaforme tecnologiche mobili;
8. installare componenti hardware e software, aggiornamenti, stazioni di lavoro, periferiche, telefoni fissi e mobili, unità di videoconferenza e fornire supporto delle unità logiche, garantendone la manutenzione e l'aggiornamento;
9. eseguire un controllo di qualità pre-distribuzione per piattaforme desktop e laptop; creare e aggiornare la relativa documentazione di rilascio e manutenzione;
10. assistere nelle operazioni di attuazione sul campo dell'EASO con la logistica e un Service Desk efficiente;
11. assicurare che la crittografia del disco rigido sia applicata correttamente a computer e laptop e che le politiche e le procedure di gestione delle chiavi di crittografia siano seguite correttamente;

12. assistere nel coordinamento del supporto tecnico con fornitori di servizi esterni e fornitori a contratto nell'ambito dei servizi forniti;
13. mantenere i registri di inventario per computer desktop, attrezzature mobili, stampanti, software e altre attrezzature informatiche di vari tipi;
14. collaborare e assistere nella manutenzione dell'archivio e della documentazione delle TIC e al funzionamento delle applicazioni delle TIC disponibili;
15. creare e aggiornare la documentazione relativa agli articoli sulla gestione dei problemi e delle conoscenze;
16. svolgere qualsiasi altro compito richiesto dal responsabile dell'unità TIC.

3. CHE COSA CERCHIAMO

A) Criteri di ammissibilità

Le domande dei candidati che soddisfano i criteri di cui alla presente sezione *A) Criteri di ammissibilità* sono valutate sulla base dei criteri di selezione indicati di seguito. I candidati ritenuti più idonei saranno invitati a un colloquio.

1. Avere un livello di studi superiori attestato da un diploma², o un livello di studi secondari attestato da un diploma che dia accesso all'istruzione superiore e un'esperienza professionale adeguata di tre anni;
2. essere cittadino di uno degli Stati membri dell'Unione europea, del Liechtenstein, della Norvegia o della Svizzera;
3. godere dei diritti politici;
4. essere in regola con le leggi applicabili in materia di obblighi militari;
5. avere una conoscenza approfondita di una delle lingue ufficiali dell'UE e una conoscenza soddisfacente di un'altra lingua ufficiale dell'UE nella misura necessaria all'espletamento delle mansioni corrispondenti alla funzione;
6. offrire le garanzie di moralità richieste per le funzioni da svolgere³;
7. essere fisicamente idoneo all'esercizio delle funzioni collegate alla posizione⁴.

² Sono presi in considerazione solo i titoli di studio conseguiti negli Stati membri dell'UE o provvisti di certificati di equipollenza emessi dalle autorità di detti Stati membri.

³ Prima della nomina, al candidato prescelto sarà chiesto di fornire un estratto del casellario giudiziale a riprova dell'inesistenza di precedenti penali.

⁴ Prima della nomina il candidato prescelto sarà sottoposto a una visita da parte di uno dei medici di fiducia delle istituzioni per consentire all'EASO di accertare che soddisfi le condizioni di cui all'articolo 28, lettera e), dello statuto dei funzionari dell'Unione europea.



B) Criteri di selezione

I candidati che soddisfano i criteri di ammissibilità previsti alla sezione A) *Criteri di ammissibilità* sono valutati sulla base dei criteri di selezione indicati di seguito. I candidati ritenuti più idonei sulla base di detti criteri di selezione sono invitati a un colloquio.

Criteri essenziali

1. Conoscenza approfondita e comprovata esperienza professionale in ambienti di Helpdesk/Service Desk delle TIC e assistenza clienti;
2. comprovata esperienza professionale nell'attuazione, gestione, manutenzione e supporto dei sistemi operativi Microsoft Windows (Windows 7 e versioni successive) e del relativo software;
3. comprovata esperienza professionale nel fornire supporto a un gran numero di clienti e nella risoluzione di problemi legati a software e/o hardware.

Requisiti preferenziali

1. Comprovata esperienza di lavoro in ambiente ITIL v3 (o altro standard compatibile);
2. conoscenza ed esperienza nella gestione dei problemi utilizzando JIRA ServiceDesk o altri sistemi di ticketing compatibili;
3. esperienza con Microsoft Skype for Business e/o videoconferenze e teleconferenze basate su Cisco;
4. esperienza nella distribuzione, gestione, manutenzione e supporto dei sistemi operativi basati su Microsoft Windows Server (Windows Server 2012 e versioni successive).

Valutazione durante la fase del colloquio

I candidati invitati alla fase del colloquio (colloquio e prova scritta) saranno valutati sulla base dei requisiti essenziali e preferenziali descritti in questa sezione⁵ nonché dei seguenti requisiti aggiuntivi pertinenti per la posizione:

In fase di colloquio, i candidati invitati potranno essere valutati anche sulla base dei criteri riportati di seguito.

1. Ottime capacità analitiche con attitudine attiva alla soluzione di problemi, compresa la capacità di prendere iniziative nonché di assumersi responsabilità;
2. forte senso di integrità;

⁵ Se del caso. Alcuni dei criteri di selezione, che non possono essere verificati durante la fase del colloquio/test (come ad esempio i diplomi post-laurea), saranno esclusi dalla valutazione durante la fase del colloquio/test.



3. ottime competenze organizzative, tra cui la capacità di svolgere più funzioni contemporaneamente, la capacità di definire priorità e pianificare accuratamente il lavoro, senza trascurare i dettagli, in presenza di scadenze ravvicinate;
4. ottime competenze in materia di rapporti interpersonali e lavoro di squadra, soprattutto in contesti multiculturali;
5. attitudine orientata al servizio e al cliente, unita a ottime capacità di comunicazione;
6. precisione e attenzione ai dettagli;
7. conoscenza della missione e dell'organizzazione dell'EASO;
8. sono requisiti essenziali un'ottima padronanza scritta e orale della lingua inglese e la capacità di utilizzare apparecchiature elettroniche e applicazioni per l'ufficio (videoscrittura, fogli di calcolo, presentazioni, sistemi di comunicazione elettronica, Internet, ecc.);
9. I candidati saranno valutati sulla base dei summenzionati criteri anche mediante una prova scritta o un'esercitazione pratica.

4. SELEZIONE E NOMINA

Il regolamento che ha posto le basi giuridiche per l'EASO è stato adottato nel maggio 2010 (Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 132 del 29.5.2010).

L'ammissibilità dei candidati sarà valutata da un comitato di selezione, il quale verificherà che i candidati soddisfino tutti i criteri di ammissibilità entro il termine fissato per la presentazione delle candidature.

I candidati che soddisfano i criteri di ammissibilità saranno quindi valutati in base ai criteri di selezione. I candidati che hanno ottenuto la valutazione migliore potranno essere invitati a sostenere una prova di competenza scritta e un colloquio, che si svolgeranno in inglese.

Il colloquio verterà su quanto segue:

- attitudine generale e possesso di capacità linguistiche nella misura necessaria alle funzioni da svolgere in conformità dell'articolo 12, paragrafo 2, lettera e), del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea (RAA);
- competenze specifiche con riferimento ai profili dei candidati conformemente ai criteri di selezione di cui al presente avviso di posto vacante.

I candidati invitati a un colloquio dovranno portare con sé copia dei documenti elencati di seguito:

- un documento che provi la nazionalità (ad es. passaporto);
- certificati che attestino i titoli di studio e le qualifiche professionali, in particolare quelli che danno accesso al profilo in questione;

- documenti comprovanti l'esperienza professionale acquisita successivamente alla data in cui il candidato ha ottenuto la qualifica che dà accesso al profilo in questione, recanti indicazioni chiare sulla data d'inizio e di fine, sul regime di lavoro (a tempo pieno o a tempo parziale) e sulla natura delle mansioni svolte.

Il comitato di selezione propone una rosa di candidati all'autorità che ha il potere di nomina, la quale decide in merito alla nomina del candidato prescelto e all'istituzione di un elenco di riserva per la posizione di cui al presente avviso. Si fa presente che l'inclusione nell'elenco di riserva non è garanzia di assunzione. L'assunzione è effettuata in base alla disponibilità di posti e di risorse di bilancio.

L'elenco di riserva per questa posizione rimane valido fino al 31 dicembre 2019 e può essere prorogato a discrezione dell'autorità che ha il potere di nomina.

Prima della firma del contratto, il candidato prescelto sarà sottoposto a una visita da parte di uno dei medici di fiducia dell'istituzione per consentire all'EASO di accertare che soddisfi le condizioni richieste dall'articolo 28, lettera e), dello statuto dei funzionari dell'Unione europea.

5. PARI OPPORTUNITÀ

L'EASO applica una politica di pari opportunità e accetta candidature senza discriminazioni fondate sul sesso, la razza, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione, le opinioni politiche o di altro genere, l'appartenenza a una minoranza nazionale, la situazione finanziaria, la nascita, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale.

6. REGIME APPLICABILE

L'agente contrattuale è nominato dal direttore esecutivo su raccomandazione del comitato di selezione in seguito alla relativa procedura.

È assunto con la qualifica di agente contrattuale conformemente all'articolo 3 bis del RAA per un periodo di tre anni, prorogabile, e inquadrato nel gruppo di funzioni III.

I candidati assunti effettuano un periodo di prova iniziale di nove mesi.

La retribuzione di un **agente contrattuale GF III (primo scatto)** è costituita dallo stipendio base di **2 704,38 EUR** cui si applica il coefficiente correttore (che per Malta è pari attualmente al 90,2%), integrato, se del caso, da varie indennità tra cui l'indennità di dislocazione e gli assegni familiari. Gli stipendi dei membri del personale sono soggetti a un'imposta dell'Unione europea, trattenuta alla fonte. Il personale è esente dalle imposte nazionali sugli stipendi ed è iscritto al regime previdenziale e pensionistico dell'Unione europea.

Per maggiori informazioni sulle condizioni di lavoro degli agenti contrattuali, si rimanda al RAA: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:IT:PDF>

La sede di lavoro è **La Valletta (Malta)**.

7. PROCEDURA DI CANDIDATURA

Affinché le candidature siano valide, i candidati devono:



- utilizzare il modulo ufficiale di candidatura presente nel sito dell'EASO, compilandolo in inglese in tutte le sue parti;
- trasmettere la propria candidatura via email all'indirizzo applications@easo.europa.eu entro il termine stabilito;
- indicare nell'oggetto dell'email il riferimento del presente avviso di posto vacante, seguito dal cognome del candidato.

Le candidature incomplete saranno considerate nulle e trattate come non ammissibili. Allo stesso modo, saranno esclusi dalla procedura i candidati che utilizzano lo stesso atto di candidatura per candidarsi a più posizioni.

Si prega di notare che il processo di selezione potrebbe richiedere diversi mesi.

Ai candidati cui sarà offerta la posizione sarà richiesto di presentare l'originale o copia autentica dei propri titoli di studio e degli attestati dell'esperienza professionale.

Per agevolare il processo di selezione, tutta la corrispondenza relativa al presente posto vacante indirizzata ai candidati sarà in inglese.

I candidati non dovranno in nessun caso mettersi in contatto, direttamente o indirettamente, con il comitato di selezione in relazione alla posizione in oggetto. L'autorità che ha il potere di nomina si riserva la facoltà di escludere i candidati che violassero tale disposizione.

Termine per la presentazione delle candidature

Il termine per la presentazione delle candidature è il **31 ottobre 2019 alle ore 13:00** (ora di Bruxelles). L'EASO non prenderà in considerazione candidature pervenute successivamente alla data e all'ora stabilite.

Si consiglia vivamente di **non aspettare la data di scadenza** per presentare la propria candidatura. L'EASO declina ogni responsabilità per eventuali ritardi nella presentazione delle candidature dovuti a difficoltà tecniche o ad altri fattori che potrebbero insorgere.

Qualora in una qualsiasi fase della procedura di selezione si accerti l'inesattezza delle informazioni fornite da un candidato, l'EASO può escludere il candidato in questione.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati trasmessi dal candidato è finalizzato alla gestione della candidatura in vista di un'eventuale selezione e assunzione presso l'EASO.

L'EASO non rende pubblici i nomi dei candidati selezionati e inseriti negli elenchi di riserva. È possibile tuttavia che, ai fini dell'assunzione e della relativa pianificazione, membri della dirigenza dell'EASO abbiano accesso agli elenchi di riserva e, in casi specifici, al modulo di candidatura di un candidato (senza i documenti accompagnatori, che sono conservati come riservati dall'ufficio del personale). I fascicoli di candidatura dei candidati non selezionati sono conservati per due anni dalla data in cui cessa di avere validità l'elenco di riserva e sono distrutti una volta trascorso questo lasso di tempo.



I dati personali richiesti saranno trattati in conformità al [regolamento \(UE\) 2018/1725](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE Testo rilevante ai fini del SEE.

9. PROCEDURE DI RICORSO

Ai sensi dell'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari dell'Unione europea e del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea, un candidato può presentare un reclamo avverso un atto che gli arrechi pregiudizio. Il reclamo deve essere presentato entro un termine di tre mesi dal giorno della notifica al seguente indirizzo:

Direttore esecutivo
Ufficio europeo di sostegno per l'asilo
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917
Malta

Qualora il reclamo venisse respinto, il candidato può ricorrere in via giurisdizionale avverso tale decisione ai sensi dell'articolo 270 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea e dell'articolo 91 dello statuto dei funzionari dell'Unione europea e del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea. Il ricorso deve essere presentato entro tre mesi dalla data di notifica al seguente indirizzo:

Corte di giustizia dell'Unione europea
Rue du Fort Niedergrünwald
L-2925 Lussemburgo
Lussemburgo

Qualora si ritenga che vi sia stata cattiva amministrazione, si può presentare una denuncia al Mediatore europeo entro due anni dalla data in cui si è venuti a conoscenza dei fatti denunciati (per maggiori informazioni, cfr. <http://www.ombudsman.europa.eu>) oppure si può scrivere a:

Mediatore europeo
1, Avenue du Président Robert Schuman -BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex
Francia

Si segnala che le denunce inviate al Mediatore europeo non hanno l'effetto di sospendere il termine, di cui agli articoli 90 e 91 dello statuto dei funzionari dell'Unione europea e del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea, relativo alla presentazione di un reclamo o di un ricorso ai sensi dell'articolo 270 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea.