



**Vacature voor de functie van assistent van de ICT Service Desk (arbeidscontractant, FG III) bij het Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken (EASO)**

**REF.: EASO/2019/CA/008**

<b>Bekendmaking</b>	<b>Extern</b>
<b>Functiebenaming</b>	<b>Assistent van de ICT Service Desk</b>

**1. WIE ZIJN WIJ?**

Het Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken (hierna "EASO" genoemd), opgericht bij Verordening (EU) nr. 439/2010<sup>1</sup>, versterkt de praktische samenwerking tussen de lidstaten van de Europese Unie (EU) op asielgebied, draagt bij aan een betere toepassing van het gemeenschappelijk Europees asielstelsel (CEAS) en verleent steun aan lidstaten waarvan het asielstelsel en de opvangvoorzieningen onder bijzondere druk staan.

Het EASO richt zich specifiek op drie hoofdtaken:

1. de praktische samenwerking tussen de lidstaten op asielgebied ondersteunen, met name door middel van opleiding, kwaliteitsactiviteiten, informatie over landen van herkomst, statistische gegevens en analyses, netwerken van gespecialiseerde deskundigen, workshops voor praktische samenwerking, thematische ondersteuning op het gebied van niet-begeleide minderjarigen, mensenhandel en gender;
2. noodsteun bieden aan lidstaten waarvan het asielstelsel en de opvangvoorzieningen onder bijzondere druk staan, onder meer door asielondersteuningsteams in te zetten om EU-lidstaten te helpen bij het verwerken van asielaanvragen en het opzetten van geschikte opvangvoorzieningen;
3. bijdragen aan de toepassing van het gemeenschappelijk Europees asielstelsel (CEAS) door informatie over beste praktijken te verzamelen en uit te wisselen, elk jaar een verslag over de asielsituatie in de EU op te stellen, waarin de volledige asielprocedure van de EU-lidstaten wordt belicht, en technische documenten over de tenuitvoerlegging van het nieuwe asielacquis van de EU goed te keuren.

Het hoofdkantoor van het EASO is gevestigd in Valetta Harbour (Malta).

<sup>1</sup> Verordening (EU) nr. 439/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 19 mei 2010 (PB L 132 van 29.5.2010, blz. 11).



## 2. WAT BIEDEN WIJ?

De assistent van de ICT Service Desk werkt voor het team van de ICT-eenheid van het EASO en legt verantwoording af aan het hoofd van de Helpdesk-dienst. De assistent van de Service Desk is in eerste instantie verantwoordelijk voor de professionele, tijdige en kwalitatieve oplossing van kwesties die verband houden met de ICT-ondersteuning.

Deze taken worden uitgevoerd door middel van een grondig technisch besluitvormingsproces en met een hoge mate van professionaliteit.

De taken en werkzaamheden omvatten onder meer het volgende:

1. ervoor zorgen dat de procedures voor de IT-dienstverlening en de beste praktijken, werkinstructies en andere relevante documentatie over de procedures van de Service Desk worden gebruikt voor een efficiënte afhandeling van alle ICT-taken; het traceren en actualiseren van serviceverzoeken in het elektronische ticketsysteem en het bijdragen aan de verdere aanpassing van het elektronische ticketsysteem van de Service Desk;
2. het besluitvormingsproces voor prioritering gebruiken ten behoeve van een efficiënte toekenning van probleemtickets aan ICT-ondersteuningsmedewerkers met het oog op een goede oplossing;
3. zorgen voor een geactualiseerde database van het hardware- en softwarebestand en het configuratiebeheer om te garanderen dat er goede informatie over apparatuur beschikbaar is, zodat problemen tijdig kunnen worden opgelost;
4. het bieden van ondersteuning in het kader van de ICT Service Desk en het traceren van een elektronisch ticketsysteem, in overeenstemming met de vastgestelde service level agreements (SLA's) en kritieke prestatie-indicatoren;
5. zorgen dat de faciliteiten op het gebied van videoconferencing goed functioneren;
6. effectieve ondersteuning verlenen aan de VoIP-infrastructuur van het EASO;
7. zorg dragen voor het deugdelijk onderhoud van het platform voor het mobieleapparatenbeheer van het EASO en ervoor zorgen dat de mobiele technologische platforms op een soepele wijze worden gemigreerd;
8. hardware- en softwarecomponenten, updates, werkplekken, randapparatuur, mobiele en bureautelefoons, videoconferentieapparaten en ondersteuning voor logische eenheden installeren en ervoor zorgen dat deze worden onderhouden en geüpdatet;
9. het uitvoeren van kwaliteitscontroles voor desktop- en laptopplatforms voorafgaand aan de ingebruikneming ervan; het opstellen en actualiseren van de respectieve afgifte- en onderhoudsdocumentatie;
10. ondersteuning bieden aan de bij het EASO ondergebrachte inzetactiviteiten met logistieke bijstand en een efficiënte Service Desk;

11. zorgen dat de harde-schijfencryptie op deugdelijke wijze op computers en laptops wordt toegepast en dat beleid en procedures op het gebied van encryptiesleutelbeheer correct worden nageleefd;
12. het verlenen van ondersteuning bij de coördinatie van technische bijstand met externe dienstverleners en opdrachtnemers binnen het kader van de door hen verleende diensten;
13. inventarislijsten bijhouden voor desktopcomputers, mobiele apparatuur, printers, software en verschillende andere soorten apparatuur die met computers verband houden;
14. meewerken en een ondersteunende bijdrage leveren aan het bijhouden van het ICT-archief en de ICT-documentatie en een ondersteunende rol vervullen bij het goed laten lopen van alle beschikbare ICT-applicaties;
15. het opstellen en bijwerken van documentatie met bijdragen over probleemafhandeling en kennisbeheer;
16. het verrichten van de overige taken waarom door het hoofd van de ICT-eenheid wordt verzocht.

### **3. WIE ZOEKEN WIJ?**

#### **Toelatingscriteria**

Indien een kandidaat aan de onder punt A) *Toelatingscriteria* vermelde eisen voldoet, wordt zijn of haar sollicitatie op basis van onderstaande selectiecriteria beoordeeld. De meest geschikte kandidaten worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek.

1. Een opleidingsniveau dat overeenkomt met postsecundair onderwijs, afgesloten met een diploma<sup>2</sup>, of een opleidingsniveau dat overeenkomt met voortgezet/secundair onderwijs dat toegang geeft tot postsecundair onderwijs, afgesloten met een diploma, en drie jaar relevante beroepservaring;
2. onderdaan zijn van een van de lidstaten van de Europese Unie, Liechtenstein, Noorwegen of Zwitserland;
3. zijn/haar volledige rechten als staatsburger bezitten;
4. voldaan hebben aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wettelijke voorschriften inzake de militaire dienstplicht;
5. grondige kennis hebben van één van de officiële talen van de EU en voldoende kennis van een andere officiële taal voor zover dit voor de te verrichten werkzaamheden noodzakelijk is;

---

<sup>2</sup> Alleen kwalificaties die zijn toegekend in een EU-lidstaat of waarvoor een gelijkwaardigheidsattest is afgegeven door de instanties in de EU-lidstaat, worden in aanmerking genomen.

6. in zedelijk opzicht de waarborgen bieden die voor de uitoefening van de beoogde functie vereist zijn<sup>3</sup>;
7. voldoen aan de voor de uitoefening van de functie gestelde eisen van lichamelijke geschiktheid.<sup>4</sup>

## **B) Selectiecriteria**

Indien kandidaten aan de in punt A) *Toelatingscriteria* vermelde eisen voldoen, worden zij beoordeeld aan de hand van de volgende selectiecriteria. De kandidaten die op grond van de selectiecriteria het meest geschikt worden bevonden, worden uitgenodigd voor een gesprek.

### **Essentiële criteria**

1. Gedegen kennis en aantoonbare beroepservaring op het gebied van ICT-helpdesk/servicedesk en klantenondersteuning;
2. aantoonbare beroepservaring op het gebied van inzet, beheer, onderhoud en ondersteuning van Microsoft Windows-besturingssystemen (Windows 7 en hoger) en gerelateerde software;
3. aantoonbare beroepservaring in het ondersteunen van een groot aantal klanten en het oplossen van problemen met betrekking tot software en/of hardware.

### **Pluspunten**

1. Aantoonbare werkervaring met een ITIL v3-omgeving (of andere compatibele standaard);
2. kennis van en ervaring met probleembeheer met behulp van JIRA ServiceDesk of een ander compatibel ticketsysteem;
3. ervaring met Microsoft Skype for Business en/of video- en teleconferenties met Cisco-oplossingen;
4. ervaring met de inzet, het beheer, het onderhoud en de ondersteuning van besturingssystemen gebaseerd op Microsoft Windows Server (Windows Server 2012 en hoger).

### **Evaluatie tijdens de sollicitatiegespreksprocedure**

De kandidaten die voor de sollicitatiegespreksprocedure (gesprek en schriftelijke proef) worden uitgenodigd, worden beoordeeld op de volgende, voor de functie essentiële criteria en pluspunten die in dit punt worden beschreven<sup>5</sup>, en de volgende voor de functie relevante aanvullende criteria:

---

<sup>3</sup> Voorafgaand aan de aanstelling zal de geselecteerde kandidaat worden verzocht bewijs over te leggen dat hij/zij geen strafblad heeft.

<sup>4</sup> Voorafgaand aan de aanstelling wordt de geselecteerde kandidaat onderworpen aan een medisch onderzoek door een raadgevend arts van de EU-instellingen, zodat het EASO kan nagaan of hij/zij voldoet aan de voorwaarde van artikel 28, onder e), van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie.

<sup>5</sup> Indien van toepassing. Sommige selectiecriteria, die niet kunnen worden getest tijdens de gespreks-/testfase (bv. postdoctorale graad), worden uitgesloten van de beoordeling tijdens de sollicitatiegesprekken/de testfase.



Als kandidaten geselecteerd worden voor een gesprek, kunnen zij tijdens het gesprek ook beoordeeld worden aan de hand van de volgende criteria:

1. uitstekende analytische vaardigheden en een proactieve houding ten opzichte van het oplossen van problemen, evenals de capaciteit om initiatief te nemen en verantwoordelijkheid te dragen;
2. sterk gevoel van integriteit;
3. uitstekende organisatorische vaardigheden en het vermogen om te multitasken, prioriteiten te stellen in het werk en nauwkeurig te plannen met aandacht voor details, rekening houdend met strakke deadlines;
4. zeer goede interpersoonlijke en teamwerkvaardigheden, met name in een multiculturele omgeving;
5. dienst- en klantgerichte instelling in combinatie met zeer goede communicatieve vaardigheden;
6. nauwkeurigheid en oog voor detail;
7. kennis van de taakopdracht en de organisatie van het EASO;
8. uitstekende schriftelijke en mondelinge beheersing van de Engelse taal, alsmede bedrevenheid in het gebruik van elektronische kantoorapparatuur en -toepassingen (tekstverwerking, spreadsheets, presentaties, elektronische communicatie, internet enz.) zijn essentieel;
9. kandidaten worden ook door middel van een schriftelijke of praktische test op bovenstaande punten beoordeeld.

#### **4. SELECTIE EN BENOEMING**

De verordening die de rechtsgrondslag vormt voor het EASO, werd in mei 2010 vastgesteld (*Publicatieblad van de Europese Unie* L 132 van 29.5.2010).

Een selectiecomité beoordeelt of kandidaten in aanmerking komen door na te gaan of zij op de uiterste datum voor het indienen van sollicitaties aan alle toelatingscriteria voldoen.

De sollicitaties van de kandidaten die aan de toelatingscriteria voldoen, worden vervolgens beoordeeld aan de hand van de selectiecriteria. Na deze beoordeling kunnen de best gerangschikte kandidaten worden uitgenodigd voor een schriftelijke competentietoets en een gesprek, dat in het Engels zal worden gehouden.

Het gesprek omvat de volgende onderdelen:

- algemene talenten en taalvaardigheden die nodig zijn voor de uitoefening van de verantwoordelijkheden in overeenstemming met artikel 12, lid 2, onder e), van de Regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Unie (RAP);
- specifieke competenties in het profiel van de sollicitant, overeenkomstig de selectiecriteria in deze kennisgeving van vacature.

Kandidaten die voor een gesprek worden uitgenodigd, moeten kopieën van de volgende documenten meebrengen:

- een bewijs van staatsburgerschap (bijvoorbeeld paspoort);
- getuigschriften die hun onderwijs- en beroepskwalificaties aantonen, met name de getuigschriften die toegang bieden tot het profiel in kwestie;
- bewijsstukken voor de beroepservaring nadat de kandidaat de kwalificatie heeft behaald die toegang biedt tot het betreffende profiel, waarin duidelijk de begin- en einddatum worden vermeld, alsmede het feit of het hier een voltijdse of deeltijdse betrekking betrof en de aard van de verrichte werkzaamheden.

Het selectiecomité stelt een shortlist van succesvolle kandidaten voor aan het tot aanstelling bevoegde gezag, dat vervolgens beslist welke succesvolle kandidaat zal worden benoemd en een reservelijst voor de functie opstelt. Plaatsing op de reservelijst biedt echter geen garantie voor aanwerving. Aanwerving is afhankelijk van de beschikbare functies en begrotingsmiddelen.

De reservelijst voor deze functie zal geldig zijn tot en met 31 december 2019. Deze termijn kan door het tot aanstelling bevoegde gezag worden verlengd.

Voordat er een overeenkomst wordt getekend, zal de geselecteerde kandidaat worden gevraagd zich te onderwerpen aan een verplicht medisch onderzoek door een raadgevend arts van het EASO om vast te stellen of hij/zij voldoet aan de voorwaarde van artikel 28, onder e), van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie.

## **5. GELIJKE KANSEN**

Het EASO voert een beleid van gelijke kansen en maakt bij de acceptatie van sollicitaties geen onderscheid op grond van geslacht, ras, huidskleur, etnische of sociale herkomst, genetische kenmerken, taal, godsdienstige, politieke of andere overtuigingen of standpunten, het behoren tot een nationale minderheid, financiële situatie, geboorte, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid.

## **6. ARBEIDSVOORWAARDEN**

De arbeidscontractant wordt na de selectieprocedure door de uitvoerend directeur aangesteld op aanbeveling van het selectiecomité.

Hij/zij zal overeenkomstig artikel 3 bis van de Regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Unie (RAP) worden aangesteld als arbeidscontractant voor een periode van drie jaar, die kan worden verlengd. De geselecteerde arbeidscontractant zal in functiegroep III worden ingedeeld.

Voor kandidaten die in dienst worden genomen, geldt een proeftijd van negen maanden.



De bezoldiging van een **arbeidscontractant in functiegroep III (salaristrap 1)** bestaat uit een basissalaris van **2 704,38 EUR**, aangepast volgens de correctiecoëfficiënt (voor Malta momenteel 90,2 %) en in voorkomend geval aangevuld met diverse toelagen, waaronder ontheemdings- en gezinstoelagen. Op het salaris van personeelsleden wordt Uniebelasting ingehouden. Personeelsleden zijn vrijgesteld van nationale inkomstenbelasting en zijn aangesloten bij de socialezekerheids- en pensioenregelingen van de Europese Unie.

Raadpleeg de RAP voor meer informatie over de arbeidsvoorwaarden van arbeidscontractanten:  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:NL:PDF>

De standplaats is **Valletta Harbour (Malta)**.

## 7. SOLLICITATIEPROCEDURE

Voor een geldige sollicitatie moet de kandidaat:

- het officiële, op de website van het EASO beschikbare sollicitatieformulier invullen. Het sollicitatieformulier moet in het Engels en volledig (alle onderdelen) worden ingevuld;
- zijn/haar sollicitatieformulier voor de uiterste indieningsdatum versturen naar: [applications@easo.europa.eu](mailto:applications@easo.europa.eu);
- in de onderwerpregel van de e-mail het referentienummer van deze vacature vermelden, gevolgd door zijn/haar achternaam.

Onvolledige sollicitaties worden niet in aanmerking genomen en zullen als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Kandidaten die hetzelfde sollicitatieformulier gebruiken om op meer dan één functie te solliciteren, worden eveneens gediskwalificeerd.

De selectieprocedure kan enkele maanden in beslag nemen.

De kandidaat die de functie aangeboden krijgt, zal worden verzocht het origineel of een gewaarmerkte kopie van zijn/haar onderwijsdiploma's en getuigschriften van beroepservaring over te leggen.

Om de selectieprocedure te vergemakkelijken, verlopen alle contacten met de kandidaten over deze vacature in het Engels.

Onder geen beding mogen kandidaten het selectiecomité benaderen, direct of indirect, in verband met deze wervingsprocedure. Het tot aanstelling bevoegde gezag behoudt zich het recht voor iedere kandidaat die zich niet aan deze instructie houdt, te diskwalificeren.

### **Uiterste sollicitatiedatum:**

De uiterste datum voor het indienen van sollicitaties is **31 oktober 2019 om 13.00 uur** (plaatselijke tijd in Brussel). Alle na deze datum en dit tijdstip ontvangen sollicitaties worden door het EASO buiten beschouwing gelaten.

Sollicitanten wordt nadrukkelijk geadviseerd **niet tot de uiterste datum te wachten** met het indienen van hun sollicitatie. Het EASO kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige vorm van vertraging bij de indiening van sollicitaties als gevolg van technische problemen of andere factoren die kunnen optreden.



Als in enig stadium van de procedure wordt vastgesteld dat een kandidaat onjuiste informatie heeft verstrekt, kan het EASO hem/haar van deelname uitsluiten.

## 8. GEGEVENSBESCHERMING

De gegevens die kandidaten overleggen, worden uitsluitend verwerkt in het kader van de behandeling van hun sollicitatie(s) met het oog op een mogelijke voorselectie en aanwerving door EASO.

EASO maakt de namen van succesvolle kandidaten op reservelijsten niet openbaar. Het is evenwel mogelijk dat leden van het EASO-managementteam om aanwervings- of aanverwante planningsredenen toegang krijgen tot reservelijsten en, in specifieke gevallen, tot het sollicitatieformulier van een kandidaat (zonder bewijsstukken; de personeelsafdeling zorgt ervoor dat deze vertrouwelijk blijven). Sollicitatiedossiers van niet-geselecteerde kandidaten worden tot twee jaar na de vervaldatum van de reservelijst bewaard en daarna vernietigd.

De gegevens die wij van u vragen, zullen worden verwerkt conform [Verordening \(EU\) 2018/1725](#) van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG (voor de EER relevante tekst).

## 9. BEROEPSPROCEDURES

Een kandidaat kan op grond van artikel 90, lid 2, van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie en de Regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Unie een klacht indienen tegen een besluit waardoor hij/zij zich bezwaard acht. De klacht moet binnen drie maanden na de datum van kennisgeving worden ingediend op het volgende adres:

**De uitvoerend directeur**  
**Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken**  
**MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917**  
**Malta**

Indien de klacht wordt afgewezen, kan een kandidaat op grond van artikel 270 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en artikel 91 van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie en de Regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Unie verzoeken om rechterlijke toetsing van het besluit. Het beroep moet binnen drie maanden na de datum van kennisgeving worden ingesteld op het volgende adres:

**Hof van Justitie van de Europese Unie**  
**Rue du Fort Niedergrünwald**  
**L-2925 Luxemburg**  
**Luxemburg**

Indien u meent dat er sprake was van wanbeheer, kunt u (schriftelijk) een klacht indienen bij de Europese Ombudsman binnen twee jaar nadat u kennis nam van de feiten waarop de klacht is gebaseerd (zie <http://www.ombudsman.europa.eu>):





**Europese Ombudsman:  
1 Avenue du President Robert Schuman - BP 403  
F-67001 Strasbourg Cedex  
Frankrijk**

Wij maken u erop attent dat het indienen van een klacht bij de Europese Ombudsman niet leidt tot opschorting van de termijn die wordt genoemd in de artikelen 90 en 91 van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie en de Regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Unie voor het indienen van klachten of het instellen van beroep op grond van artikel 270 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.