



Ogłoszenie o naborze na stanowisko asystenta ds. wsparcia technicznego ICT (pracownik kontraktowy, grupa funkcyjna FG III) w Europejskim Urzędzie Wsparcia w dziedzinie Azylu (EASO)

NR REF.: EASO/2019/CA/008

Publikacja	Zewnętrzna
Nazwa stanowiska	Asystent ds. wsparcia technicznego ICT

1. KIM JESTEŚMY

Celem Europejskiego Urzędu Wsparcia w dziedzinie Azylu (zwanego dalej „EASO”) utworzonego na mocy rozporządzenia 439/2010¹ jest zacieśnianie praktycznej współpracy między państwami członkowskimi Unii Europejskiej (UE) w dziedzinie azylu, usprawnianie procesu wdrażania wspólnego europejskiego systemu azylowego (WESA) oraz zapewnianie wsparcia na rzecz państw członkowskich, których systemy azylowe i systemy przyjmowania są poddawane szczególnej presji.

W szczególności EASO dąży do realizacji trzech głównych zadań:

1. wspierania praktycznej współpracy między państwami członkowskimi w dziedzinie azylu, głównie poprzez organizowanie szkoleń, podejmowanie wysokiej jakości działań, przekazywanie informacji o krajach pochodzenia, danych statystycznych i analiz, zapewnianie dostępu do sieci wyspecjalizowanych ekspertów, prowadzenie warsztatów w zakresie praktycznej współpracy, udzielanie wsparcia merytorycznego małoletnim bez opieki, a także wsparcia merytorycznego w kwestiach związanych z handlem ludźmi i płcią społeczno-kulturową;
2. wspierania państw członkowskich znajdujących się pod szczególną presją poprzez udzielanie im wsparcia w sytuacjach nadzwyczajnych, uwzględniając oddelegowanie zespołów wsparcia ds. azylu, aby wesprzeć państwa członkowskie UE w zarządzaniu wnioskami o udzielenie azylu oraz w tworzeniu odpowiednich elementów infrastruktury przyjmowania;
3. wnoszenia wkładu we wdrażanie WESA poprzez gromadzenie i wymianę informacji na temat najlepszych praktyk, sporządzanie sprawozdania rocznego dotyczącego aktualnej sytuacji w dziedzinie azylu w UE obejmującego całą procedurę azylową w państwach członkowskich UE oraz przyjmowanie dokumentów technicznych dotyczących postępów we wdrażaniu nowego dorobku w zakresie prawa azylowego UE.

Siedziba EASO mieści się w Wielkim Porcie w Valletcie (Malta).

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 439/2010 z dnia 19 maja 2010 r. (Dz.U. L 132 z 25.5.2010, s. 11).



2. PROPONOWANE STANOWISKO

Asystent ds. wsparcia technicznego ICT będzie zatrudniony w Dziale ICT w EASO i będzie odpowiadać przed kierownikiem sektora pomocy technicznej. Głównym obowiązkiem asystenta ds. wsparcia technicznego będzie profesjonalne, terminowe i skuteczne rozwiązywanie problemów w zakresie wsparcia ICT.

Obowiązek ten będzie wykonywany w ramach kompleksowego procesu podejmowania decyzji technicznych i na wysokim poziomie profesjonalizmu.

Zadania i działania asystenta będą obejmować między innymi:

1. zagwarantowanie stosowania procesów i najlepszych praktyk w zakresie obsługi informatycznej, jak również instrukcji roboczych i innych odpowiednich dokumentów dotyczących procedur wsparcia technicznego w celu efektywnej realizacji wszystkich zadań ICT; monitorowanie i aktualizowanie wniosków o obsługę w systemie zarządzania zgłoszeniami oraz pomoc w dalszym dostosowywaniu systemu zarządzania zgłoszeniami w ramach wsparcia technicznego;
2. prowadzenie procesu podejmowania decyzji w zakresie priorytetów w celu efektywnego przydzielania zgłoszeń pracownikom wsparcia ICT i odpowiedniego rozwiązania problemów;
3. zapewnienie aktualnej bazy zarządzania historią i konfiguracją zasobów w celu przekazywania dokładnych informacji o urządzeniach, aby w sposób terminowy rozwiązywać problemy;
4. realizowanie wsparcia technicznego w zakresie ICT, zgodnie z systemem zarządzania zgłoszeniami oraz ustanowionymi umowami o gwarantowanym poziomie usług i kluczowymi wskaźnikami efektywności;
5. zapewnienie płynnego działania urządzeń EASO do prowadzenia wideokonferencji;
6. zapewnienie skutecznej obsługi infrastruktury telefonii internetowej EASO;
7. zapewnienie odpowiedniej konserwacji platformy EASO do zarządzania urządzeniami mobilnymi oraz zapewnienie płynnej migracji technicznych platform mobilnych;
8. instalowanie sprzętu i oprogramowania, aktualizacji, stacji roboczych, urządzeń peryferyjnych, telefonów stacjonarnych i komórkowych, jednostek do wideokonferencji oraz wsparcie jednostek logicznych, przy jednoczesnym zapewnieniu konserwacji i aktualizacji;
9. prowadzenie przedwdrożeniowej kontroli jakości w odniesieniu do platform komputerów stacjonarnych i laptopów; tworzenie i aktualizowanie stosownej dokumentacji uruchomienia i konserwacji;
10. pomaganie w ramach terenowych operacji wdrożeniowych EASO w zakresie logistyki i efektywnego wsparcia technicznego;

11. zapewnianie należytego szyfrowania dysków twardych w komputerach i laptopach oraz właściwego przestrzegania kluczowych zasad i procedur w zakresie zarządzania kluczami szyfrującymi;
12. pomoc w koordynacji wsparcia technicznego z zewnętrznymi dostawcami usług oraz kontrahentami w zakresie świadczonych przez nich usług;
13. prowadzenie ewidencji komputerów stacjonarnych, urządzeń przenośnych, drukarek, oprogramowania i innych różnych urządzeń komputerowych;
14. współdziałanie i pomaganie w zakresie prowadzenia archiwum i dokumentacji ICT oraz w zakresie obsługi dostępnych aplikacji ICT;
15. tworzenie i aktualizowanie dokumentacji dotyczącej rozwiązywania problemów oraz artykułów dotyczących zarządzania wiedzą;
16. wykonywanie wszelkich innych zadań zleconych przez kierownika Działu ICT.

3. POSZUKIWANY PRACOWNIK

A) Kryteria kwalifikowalności

Jeżeli kandydaci spełnią kryteria kwalifikowalności określone w sekcji *A) Kryteria kwalifikowalności*, zgłoszenia kandydatów zostaną poddane ocenie w oparciu o poniższe kryteria wyboru. Kandydaci uznani za najodpowiedniejszych zostaną zaproszeni na rozmowę kwalifikacyjną.

1. mają wykształcenie na poziomie odpowiadającym wykształceniu pomaturalnemu potwierdzone dyplomem² lub wykształcenie na poziomie odpowiadającym wykształceniu średniemu potwierdzone dyplomem, uprawniające do rozpoczęcia kształcenia pomaturalnego, oraz odpowiednie trzyletnie doświadczenie zawodowe;
2. są obywatelami jednego z państw członkowskich Unii Europejskiej, Liechtensteinu, Norwegii lub Szwajcarii;
3. korzystają z pełni praw obywatelskich;
4. mają uregulowany stosunek do służby wojskowej;
5. biegle władają jednym z języków urzędowych UE i posługują się innym językiem urzędowym UE w stopniu wymaganym do wywiązywania się z obowiązków związanych z zajmowanym stanowiskiem;
6. mają cechy charakteru niezbędne do skutecznego wywiązywania się z obowiązków przewidzianych dla tego stanowiska³;

² W tym kontekście bierze się pod uwagę wyłącznie tytuły naukowe przyznane w państwach członkowskich UE lub ujęte w certyfikatach równoważności wystawionych przez organy wspomnianych państw członkowskich UE.

³ Przed zatrudnieniem kandydat, który pomyślnie przeszedł procedurę rekrutacyjną, zostanie poproszony o przedstawienie zaświadczenia o niekaralności.



7. ich stan fizyczny umożliwia im skuteczne wykonywanie obowiązków przewidzianych dla tego stanowiska⁴.

B) Kryteria wyboru

Jeżeli kandydaci spełnią kryteria kwalifikowalności określone w sekcji *A) Kryteria kwalifikowalności*, zostaną poddani ocenie w oparciu o poniższe kryteria wyboru. Kandydaci uznani za najodpowiedniejszych po przeprowadzeniu oceny w oparciu o kryteria wyboru zostaną zaproszeni na rozmowę.

Kryteria podstawowe

1. solidna wiedza i udokumentowane doświadczenie zawodowe w zakresie pomocy technicznej / wsparcia technicznego ICT oraz wsparcia klienta;
2. udokumentowane doświadczenie zawodowe w zakresie wdrażania, utrzymywania, konserwacji i obsługi systemów operacyjnych Microsoft Windows (Windows 7 i późniejsze wersje) oraz powiązanego z nimi oprogramowania;
3. udokumentowane doświadczenie zawodowe w obsłudze wielu klientów i rozwiązywaniu problemów związanych z oprogramowaniem lub sprzętem.

Dodatkowe atuty

1. udokumentowane doświadczenie w pracy w środowisku ITIL v3 (lub innym kompatybilnym standardzie);
2. wiedza i doświadczenie w rozwiązywaniu problemów przy użyciu JIRA ServiceDesk lub innego kompatybilnego systemu zarządzania zgłoszeniami;
3. doświadczenie w zakresie wideo- i telekonferencji z użyciem oprogramowania Microsoft Skype for Business lub Cisco;
4. doświadczenie w zakresie wdrażania, utrzymywania, konserwacji i obsługi systemów operacyjnych wykorzystujących Microsoft Windows Server (Windows Server 2012 i późniejsze wersje).

Ocena w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej

Kandydaci zaproszeni na rozmowę kwalifikacyjną (składającą się z rozmowy i testu pisemnego) zostaną ocenieni pod kątem kryteriów podstawowych i dodatkowych atutów opisanych w niniejszej sekcji⁵ oraz w oparciu o następujące kryteria dodatkowe mające zasadnicze znaczenie dla tego stanowiska.

⁴ Przed powołaniem kandydat, który pomyślnie przeszedł procedurę rekrutacyjną, zostanie poddany badaniom lekarskim przeprowadzanym przez jednego z lekarzy urzędowych instytucji, aby EASO mógł stwierdzić, że kandydat spełnia wymagania przewidziane w art. 28 lit. e) regulaminu pracowniczego urzędników Unii Europejskiej.

⁵ W odpowiednich przypadkach. Niektóre kryteria wyboru, których nie da się zastosować na etapie rozmowy/testu (na przykład ukończenie studiów podyplomowych), zostaną wyłączone z oceny na tym etapie.



Kandydaci zaproszeni na rozmowę kwalifikacyjną mogą zostać również ocenieni w jej trakcie w oparciu o następujące kryteria:

1. doskonałe zdolności analityczne oraz aktywna postawa wobec rozwiązywania problemów, w tym zdolność do podejmowania inicjatyw oraz odpowiedzialności;
2. silne poczucie uczciwości;
3. doskonałe umiejętności organizacyjne, wielozadaniowość, ustalanie priorytetów i precyzyjne planowanie pracy, a także dbałość o detale w przypadku krótkich terminów;
4. bardzo dobre umiejętności interpersonalne i umiejętność pracy w zespole, zwłaszcza w środowiskach wielokulturowych;
5. postawa zorientowana na obsługę i klienta oraz bardzo dobre umiejętności w zakresie komunikacji;
6. staranność i dbałość o detale;
7. znajomość misji i struktury organizacyjnej EASO;
8. niezbędna jest biegła znajomość języka angielskiego w mowie i w piśmie, a także umiejętność korzystania z elektronicznego sprzętu biurowego i aplikacji (edytorów tekstu, arkuszy kalkulacyjnych, prezentacji, komunikacji elektronicznej, internetu itp.);
9. Wymienione powyżej umiejętności i cechy kandydatów zostaną również poddane ocenie w ramach pisemnego testu i ćwiczenia praktycznego.

4. WYBÓR I POWOŁANIE

Rozporządzenie stanowiące podstawę prawną dla działalności EASO zostało przyjęte w maju 2010 r. (Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej L 132 z 29.5.2010).

Kwalifikowalność kandydatów zostanie oceniona przez komisję rekrutacyjną stosownie do stopnia, w jakim spełniali oni wszystkie kryteria kwalifikacyjne w dniu, w którym upłynął termin przyjmowania zgłoszeń.

Zgłoszenia kwalifikujących się kandydatów zostaną również ocenione pod kątem zgodności z kryteriami wyboru. Po przeprowadzeniu tej oceny kandydaci, którzy uzyskali najlepsze wyniki, mogą zostać zaproszeni do przystąpienia do testu kompetencji oraz do wzięcia udziału w rozmowie, która zostanie przeprowadzona w języku angielskim.

Rozmowa będzie obejmowała następujące elementy:

- ocenę ogólnej biegłości językowej i umiejętności językowych służącą ustaleniu, czy dany kandydat włada danym językiem w stopniu niezbędnym do skutecznego wywiązywania się z obowiązków spoczywających na nim zgodnie z art. 12 ust. 2 lit. e) warunków zatrudnienia innych pracowników Wspólnot Europejskich (CEOS);



- ocenę określonych kompetencji wyszczególnionych w profilach kandydatów zgodnie z kryteriami wyboru określonymi w niniejszym ogłoszeniu o naborze.

Kandydaci zaproszeni na rozmowę będą zobowiązani do przyniesienia ze sobą kopii następujących dokumentów:

- dokumentu potwierdzającego ich obywatelstwo (np. paszportu);
- świadectw potwierdzających posiadanie wymaganego wykształcenia oraz odpowiednich kwalifikacji zawodowych, w szczególności tych uprawniających do zajmowania przedmiotowego stanowiska;
- dowodów w postaci dokumentów potwierdzających zdobycie doświadczenia zawodowego po dniu uzyskania przez kandydata kwalifikacji uprawniających go do zajmowania przedmiotowego stanowiska, w których wyraźnie określono początkową i końcową datę zatrudnienia, niezależnie od tego, czy kandydat pracował w pełnym wymiarze czasu pracy, czy też nie, a także charakter pełnionych przez niego obowiązków.

Komisja rekrutacyjna przedstawi organowi powołującemu wykaz kandydatów, którzy pomyślnie przeszli procedurę rekrutacyjną; organ powołujący powoła następnie jednego z tych kandydatów i stworzy listę rezerwową kandydatów na przedmiotowe stanowisko. Kandydaci powinni pamiętać o tym, że fakt wpisania ich na listę rezerwową nie stanowi gwarancji zatrudnienia. Decyzja o zatrudnieniu danego kandydata zostanie podjęta w oparciu o dostępność odpowiednich stanowisk i stan budżetu.

Lista rezerwowa kandydatów na przedmiotowe stanowisko będzie ważna do dnia 31 grudnia 2019 r., a termin jej ważności może zostać przedłużony wedle uznania organu powołującego.

Przed podpisaniem umowy kandydat, który pomyślnie przeszedł procedurę rekrutacyjną, zostanie poddany badaniom lekarskim przeprowadzanym przez jednego z lekarzy urzędowych instytucji, aby EASO mogło upewnić się, że kandydat spełnia wymagania przewidziane w art. 28 lit. e) regulaminu pracowniczego urzędników Wspólnot Europejskich.

5. RÓWNE SZANSE

EASO stosuje politykę równych szans i przyjmuje zgłoszenia kandydatów niezależnie od ich płci, rasy, koloru skóry, pochodzenia etnicznego lub społecznego, cech genetycznych, języka, wyznania, poglądów politycznych i innych, przynależności do mniejszości narodowej, majątku, urodzenia, niepełnosprawności, wieku lub orientacji seksualnej.

6. WARUNKI ZATRUDNIENIA

Pracownik kontraktowy zostanie powołany przez dyrektora wykonawczego na podstawie rekomendacji komisji rekrutacyjnej zgodnie z procedurą naboru.

Pracownik zostanie zatrudniony jako pracownik kontraktowy zgodnie z art. 3a warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej na trzy lata, a umowa może zostać przedłużona. Przedmiotowe stanowisko pracownika kontraktowego zostanie przypisane do grupy funkcyjnej FG III.



Wybrani kandydaci, którzy pomyślnie przeszli procedurę rekrutacyjną, będą musieli przejść okres próbny trwający dziewięć miesięcy.

Wynagrodzenie **pracownika kontraktowego należącego do grupy funkcyjnej FG III (stopień 1)** obejmuje wynagrodzenie podstawowe w wysokości **2704,38 EUR** wazone współczynnikiem korygującym (którego obecna wysokość dla Malty wynosi 90,2%), powiększone w odpowiednich przypadkach o różnego rodzaju dodatki, na przykład dodatek zagraniczny i dodatki rodzinne. Od wynagrodzenia członków personelu pobiera się u źródła podatek Unii Europejskiej. Członkowie personelu są zwolnieni z krajowych podatków od wynagrodzenia i są objęci systemem ubezpieczeń społecznych UE oraz systemem emerytalno-rentowym UE.

Dodatkowe informacje na temat warunków pracy pracowników kontraktowych można uzyskać, zapoznając się z treścią warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej:

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

Miejscem zatrudnienia jest **Valletta (Malta)**.

6. PROCEDURA ZGŁASZANIA KANDYDATUR

Aby zgłoszenia mogły zostać uznane za ważne, kandydaci muszą:

- dokonać zgłoszenia na formularzu urzędowym dostępnym na stronie internetowej EASO. Formularz zgłoszenia należy sporządzić w języku angielskim i należy w całości wypełnić wszystkie jego części;
- przestać formularz zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: applications@easo.europa.eu przed upływem wyznaczonego terminu;
- wskazać numer referencyjny niniejszego ogłoszenia o naborze oraz podać nazwisko kandydata w tytule wiadomości e-mail.

Niekompletne zgłoszenia zostaną odrzucone i będą traktowane jako niekwalifikowalne. Jeżeli kandydat wykorzysta to samo zgłoszenie do ubiegania się o więcej niż jedno stanowisko, takie zgłoszenie również zostanie odrzucone.

Należy pamiętać, że procedura rekrutacyjna może trwać kilka miesięcy.

Kandydaci, którzy zostaną zatrudnieni na przedmiotowym stanowisku, będą zobowiązani do przedłożenia oryginałów swoich dyplomów i świadectw potwierdzających ich doświadczenie zawodowe lub odpisów tych dokumentów poświadczonych za zgodność z oryginałem.

Aby usprawnić przebieg procedury rekrutacyjnej, wszelka przekazywana kandydatom korespondencja dotycząca przedmiotowego stanowiska zostanie sporządzona w języku angielskim.

Kandydaci nie mogą pod żadnym pozorem, bezpośrednio ani pośrednio, kontaktować się z komisją rekrutacyjną w kwestiach związanych z procedurą rekrutacyjną. Organ powołujący zastrzega sobie prawo do odrzucenia zgłoszenia kandydata, który naruszy ten zakaz.



Termin składania zgłoszeń:

Termin składania zgłoszeń upływa w dniu **31 października 2019 r. o godz. 13:00** (czasu obowiązującego w Brukseli). EASO odrzuci wszelkie zgłoszenia otrzymane po upływie tego terminu.

Zaleca się, aby kandydaci **nie zwlekali z przedłożeniem swoich zgłoszeń do ostatniego dnia**. EASO nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostarczaniu zgłoszeń spowodowane problemami technicznymi lub innymi czynnikami.

Jeżeli na którymkolwiek etapie procedury okaże się, że informacje przekazane przez kandydata są nieprawidłowe, taki kandydat może zostać zdyskwalifikowany przez EASO.

8. OCHRONA DANYCH

Dane przedkładane przez kandydata przetwarzane są do celów zarządzania zgłoszeniem (zgłoszeniami) kandydata w kontekście ewentualnego wyboru i zatrudnienia w EASO.

EASO nie upubliczni nazwisk kandydatów, którzy pomyślnie przeszli procedurę rekrutacyjną i którzy zostali umieszczeni na listach rezerwowych. Członkowie kadry zarządzającej EASO mogą jednak uzyskać dostęp do list rezerwowych, a w szczególnych przypadkach – również do formularza zgłoszenia danego kandydata (z wyłączeniem dokumentów potwierdzających, których treść jest utrzymywana w poufności przez pracowników działu rekrutacji) w celach związanych z rekrutacją i planowaniem. Zgłoszenia kandydatów, którym nie udało się pomyślnie przejść procedury rekrutacji, przechowywane są przez dwa lata od dnia wygaśnięcia listy rezerwowej – po upływie tego okresu są one niszczone.

Wymagane dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z rozporządzeniem [\(UE\) 2018/1725](#) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE (tekst mający znaczenie dla EOG).

9. PROCEDURY ODWOŁAWCZE

Zgodnie z art. 90 ust. 2 Regulaminu pracowniczego urzędników Unii Europejskiej i warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej kandydat może złożyć zażalenie przeciwko aktowi, z którym wiąże się niekorzystne dla niego skutki. Zażalenie należy wnieść w terminie 3 miesięcy od dnia powiadomienia na poniższy adres:

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

W przypadku oddalenia zażalenia kandydat może wnieść o kontrolę sądową danego aktu na podstawie art. 270 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej i art. 91 Regulaminu pracowniczego urzędników Unii Europejskiej i warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej. Odwołanie należy wnieść w terminie 3 miesięcy od dnia powiadomienia na poniższy adres:



Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej
Rue du Fort Niedergrünewald
L-2925 Luxembourg
Luksemburg

Jeżeli kandydat podejrzewa, że w danej sytuacji mogło dojść do przypadku niewłaściwego administrowania, może wnieść skargę do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich w terminie dwóch lat od dnia uzyskania informacji na temat okoliczności faktycznych leżących u podstaw skargi (zob. <http://www.ombudsman.europa.eu>) lub napisać na poniższy adres:

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

Należy mieć na uwadze fakt, że wniesienie skargi do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich nie zawiesza biegu okresu na złożenie zażalenia, o którym mowa w art. 90 i 91 Regulaminu pracowniczego urzędników Unii Europejskiej i warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej, lub na wniesienie odwołania zgodnie z art. 270 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.