



**Anunț de post vacant pentru funcția de asistent în cadrul serviciului de asistență tehnică TIC (agent contractual, GF III) în cadrul Biroului European de Sprijin pentru Azil (EASO)**

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

**Publicare**

**Externă**

**Titlul funcției**

**Asistent în cadrul serviciului de asistență tehnică TIC**

**1. CINE SUNTEM**

Biroul European de Sprijin pentru Azil (denumit în continuare „EASO”), înființat prin Regulamentul nr. 439/2010<sup>1</sup>, consolidează cooperarea practică în materie de azil între statele membre ale Uniunii Europene (UE), îmbunătățește punerea în aplicare a sistemului european comun de azil (SECA) și sprijină statele membre ale căror sisteme de azil și de primire se confruntă cu presiuni deosebite.

Mai exact, EASO se concentrează asupra a trei sarcini principale:

1. Sprijinirea cooperării practice în materie de azil între statele membre, în principal prin programe de formare, activități privind calitatea, informații privind țara de origine (ITO), statistici și analize, rețele de experți de profil, ateliere practice de cooperare, sprijin tematic privind minorii neînsoțiți, traficul de ființe umane și problematica genului;
2. Sprijinirea statelor membre ale UE care se confruntă cu presiuni deosebite prin asistență în situații de urgență, inclusiv prin detașarea unor echipe de sprijin pentru azil care să le ajute la gestionarea cererilor de azil și la crearea unor centre de primire corespunzătoare;
3. Aducerea unei contribuții la punerea în aplicare a sistemului SECA prin culegere și schimb de informații cu privire la cele mai bune practici, prin elaborarea unui raport anual referitor la situația azilului în UE care vizează întreaga procedură de azil în statele membre ale UE și prin adoptarea de documente tehnice privind punerea în aplicare a noului acquis al UE în domeniul azilului.

Sediul central al EASO se află în Portul Valletta (Malta).

<sup>1</sup> Regulamentul (UE) nr. 439/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 mai 2010 (JO L 132, 25.5.2010, p. 11).



## 2. CE PROPUNEM

**Asistentul în cadrul serviciului de asistență tehnică TIC** va face parte din unitatea TIC a EASO și se va afla în subordinea șefului sectorului Asistență tehnică. Responsabilitatea principală a asistentului în cadrul serviciului de asistență tehnică va fi rezolvarea profesionistă, de calitate și în timp util a problemelor din domeniul asistenței TIC.

Realizarea sarcinilor menționate mai sus va fi executată printr-un proces cuprinzător de decizie tehnică și cu un nivel ridicat de profesionalism.

Printre atribuții și activități se vor regăsi următoarele, fără însă a se limita la acestea:

1. folosirea proceselor și a bunelor practici în materie de gestionare a serviciilor informatice, a instrucțiunilor de lucru și a altor documentații relevante referitoare la procedurile specifice serviciului de asistență pentru gestionarea eficientă a tuturor sarcinilor TIC; urmărirea și actualizarea solicitărilor de servicii în sistemul de tichete pentru incidente și acordarea de sprijin pentru configurarea suplimentară a sistemului de tichete pentru incidente din cadrul serviciului de asistență tehnică;
2. exercitarea procesului decizional în domeniul stabilirii priorităților astfel încât tichetele pentru incidente să fie alocate în mod eficient către personalul de asistență tehnică TIC, în vederea unei rezolvări corespunzătoare;
3. asigurarea unei baze de date actualizate referitoare la gestionarea configurației și istoricul activelor, pentru a asigura existența unor informații exacte despre echipamente și rezolvarea urgentă a problemelor;
4. sprijinirea serviciului de asistență tehnică TIC în urmărirea sistemului de tichete pentru incidente, în conformitate cu indicatorii-cheie de performanță stabiliți și cu acordurile SLA convenite;
5. asigurarea bunei funcționări a echipamentelor pentru videoconferință ale EASO;
6. furnizarea de asistență tehnică efectivă pentru infrastructura VoIP a EASO;
7. asigurarea întreținerii corespunzătoare a platformei EASO de gestionare a dispozitivelor mobile și facilitarea migrării platformelor tehnologice mobile;
8. instalarea de componente hardware și software, actualizări, stații de lucru, echipamente periferice, telefoane fixe și mobile și unități de videoconferință, precum și oferirea de asistență tehnică pentru unitatea logică, asigurând în același timp întreținerea și actualizarea acesteia;
9. efectuarea controlului de calitate a platformelor desktop și laptop în faza premergătoare implementării; întocmirea și actualizarea documentației corespunzătoare pentru lansare și pentru întreținerea versiunilor;
10. oferirea de sprijin logistic și servicii eficiente de asistență pentru operațiunile EASO desfășurate pe teren;

11. asigurarea efectuării corespunzătoare a criptării unităților de disc ale calculatoarelor și laptopurilor și a respectării politicilor și procedurilor de gestionare a cheilor de criptare;
12. furnizarea de asistență la coordonarea asistenței tehnice cu prestatorii externi de servicii și cu furnizorii contractați în cadrul serviciilor pe care le oferă;
13. gestionarea inventarelor pentru calculatoare de tip desktop, echipamente mobile, imprimante, software și diverse alte echipamente asociate calculatoarelor;
14. colaborarea și oferirea de asistență tehnică pentru întreținerea arhivei și a documentației TIC și pentru exploatarea aplicațiilor TIC disponibile;
15. întocmirea și actualizarea documentației referitoare la articole legate de gestionarea problemelor și managementul cunoștințelor;
16. îndeplinirea altor sarcini trasate de șeful unității TIC.

### **3. PROFILUL CĂUTAT**

#### **A) Criterii de eligibilitate**

Dacă îndeplinesc criteriile de eligibilitate prevăzute la secțiunea A) *Criterii de eligibilitate*, candidaturile vor fi evaluate pe baza criteriilor de selecție de mai jos. Candidații cei mai potriviți vor fi invitați la un interviu.

1. au un nivel de educație care corespunde învățământului postliceal, atestat printr-o diplomă<sup>2</sup>, sau un nivel de educație care corespunde învățământului secundar, atestat printr-o diplomă care oferă acces la învățământul postliceal și o experiență profesională corespunzătoare de 3 ani;
2. sunt cetățeni ai unuia dintre statele membre ale Uniunii Europene, ai Liechtensteinului, ai Norvegiei sau ai Elveției;
3. se bucură de drepturi cetățenești depline;
4. și-au îndeplinit toate obligațiile impuse de lege privind serviciul militar;
5. cunosc la nivel aprofundat una dintre limbile oficiale ale Uniunii Europene și la nivel satisfăcător o altă limbă oficială, în măsura necesară pentru îndeplinirea atribuțiilor corespunzătoare postului;
6. prezintă garanțiile morale necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor care le revin<sup>3</sup>;
7. sunt apți fizic pentru a îndeplini atribuțiile corespunzătoare postului<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Se vor lua în considerare numai diplomele de studii eliberate în statele membre ale UE sau pentru care autoritățile din statele membre respective au eliberat certificate de echivalență.

<sup>3</sup> Înainte de numire, candidatul selectat va trebui să prezinte dovada că nu are cazier judiciar.

<sup>4</sup> Înainte de numire, candidatul selectat va fi supus unui control medical efectuat de unul dintre medicii instituțiilor, pentru ca EASO să se asigure că îndeplinește cerința menționată la articolul 28 litera (e) din Statutul funcționarilor Uniunii Europene.

## **B) Criterii de selecție**

Dacă îndeplinesc criteriile de eligibilitate prevăzute la secțiunea A) *Criterii de eligibilitate*, candidații vor fi evaluați pe baza criteriilor de selecție de mai jos. Cei mai potriviți candidați evaluați pe baza criteriilor de selecție vor fi invitați la interviu.

### **Criterii esențiale:**

1. cunoștințe aprofundate și experiență profesională dovedită în medii de asistență TIC și asistență pentru clienți;
2. experiență profesională dovedită în instalarea, administrarea, întreținerea și asistența tehnică specifică sistemelor de operare Microsoft Windows (Windows 7 și versiuni superioare) și software conexe;
3. experiență profesională dovedită în acordarea de asistență tehnică unui număr mare de clienți și soluționarea problemelor legate de software și/sau hardware.

### **Reprezintă un avantaj:**

1. experiență de lucru dovedită într-un mediu ITIL v3 (sau un alt standard compatibil);
2. cunoștințe și experiență în gestionarea problemelor folosind serviciul de asistență JIRA sau un alt sistem compatibil de tichete pentru incidente;
3. experiență în lucrul cu Microsoft Skype for Business și/sau cu sisteme de teleconferințe și videoconferințe Cisco;
4. experiență în instalarea, administrarea, întreținerea și asistența tehnică specifică sistemelor de operare bazate pe Microsoft Windows Server (Windows Server 2012 și versiuni ulterioare).

### **Evaluarea pe parcursul procesului de interviu**

Candidații invitați să ia parte la procesul de interviu (interview și probă scrisă) vor fi evaluați pe baza criteriilor esențiale și a celor care reprezintă un avantaj descrise la acest punct<sup>5</sup>, precum și pe baza următoarelor criterii suplimentare relevante pentru post:

Dacă vor fi selectați pentru interviu, în cadrul acestuia candidații pot fi evaluați și pe baza următoarelor criterii:

1. excelente abilități analitice, cu o atitudine proactivă față de rezolvarea problemelor, inclusiv capacitatea de a-și asuma inițiativa și responsabilitatea;
2. simț puternic al integrității;

---

<sup>5</sup> După caz. Unele criterii de selecție, care nu pot fi verificate în etapa de interviu/testare (cum ar fi diplomele de studii postuniversitare), vor fi excluse din evaluare în etapa respectivă.

3. excelente aptitudini organizatorice, având capacitatea de a efectua mai multe sarcini, de a stabili priorități și a planifica activitatea cu acuratețe, precum și cu atenție la detalii, în termene limită strânse;
4. foarte bune aptitudini interpersonale și de lucru în echipă, în special în medii multiculturale;
5. atitudine orientată spre servicii și către client, în combinație cu abilități foarte bune de comunicare;
6. precizie și atenție la detalii;
7. cunoștințe privind misiunea și structura organizatorică a EASO;
8. cunoașterea excelentă a limbii engleze, scris și vorbit, precum și abilitatea de a utiliza echipamente electronice de birou și aplicațiile aferente (procesare de text, foi de calcul, prezentări, comunicare electronică, internet etc.) reprezintă criteriile esențiale.
9. Candidații vor fi evaluați în raport cu criteriile de mai sus inclusiv pe baza unei probe scrise sau practice.

#### **4. SELECȚIE ȘI NUMIRE**

Regulamentul care constituie baza juridică pentru EASO a fost adoptat în mai 2010 (Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 132 din 29.5.2010).

Eligibilitatea candidaților va fi evaluată de un comitet de selecție, care va verifica îndeplinirea tuturor criteriilor de eligibilitate până la data limită de depunere a candidaturilor.

Candidaturile persoanelor eligibile vor fi evaluate și pe baza criteriilor de selecție. În urma acestei evaluări, candidații care obțin cele mai mari punctaje pot fi invitați să participe la o probă scrisă de competențe și la un interviu, care se vor desfășura în limba engleză.

Interviul va cuprinde următoarele componente:

- aptitudini generale și competențe lingvistice în măsura necesară pentru îndeplinirea sarcinilor, în conformitate cu articolul 12 punctul 2 litera (e) din Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Comunităților Europene;
- competențe specifice, cu trimitere la profilurile candidaților, în conformitate cu criteriile de selecție din prezentul anunț de ocupare a unui post vacant.

Candidații invitați la interviu trebuie să prezinte copii ale documentelor de mai jos:

- un document care să le ateste cetățenia (de exemplu, pașaport);
- certificate care să ateste studiile și calificările lor profesionale, în special pe cele care le oferă acces la profilul vizat;



- documente justificative privind experiența profesională ulterioară datei obținerii calificării care îi oferă candidatului acces la profilul vizat, cu indicarea clară a datelor de început și de sfârșit, a tipului de contract (cu normă întreagă sau cu fracțiune de normă) și a naturii sarcinilor efectuate.

Comitetul de selecție va propune o listă scurtă de candidați acceptați autorității împuternicite să facă numiri, care va decide cu privire la numirea candidatului câștigător și la întocmirea unei liste de rezervă pentru postul anunțat. Candidaților li se atrage atenția că includerea pe lista de rezervă nu garantează recrutarea. Recrutarea se va face în funcție de disponibilitatea posturilor și de buget.

Lista de rezervă pentru acest post va fi valabilă până la 31 decembrie 2019, această perioadă putând fi prelungită la discreția autorității împuternicite să facă numiri.

Înainte de semnarea contractului, candidatul selectat va fi supus unui control medical obligatoriu efectuat de unul dintre medicii instituțiilor, pentru ca EASO să obțină certitudinea că îndeplinește cerința prevăzută la articolul 28 litera (e) din Statutul funcționarilor Comunităților Europene.

## 5. EGALITATE DE ȘANSE

EASO aplică o politică a egalității de șanse și acceptă candidaturi fără deosebire pe criterii de sex, rasă, culoare, origine etnică sau socială, particularități genetice, limbă, religie, convingeri politice sau de altă natură, apartenență la o minoritate națională, avere, naștere, handicap, vârstă sau orientare sexuală.

## 6. CONDIȚII DE ANGAJARE

Agentul contractual va fi numit de directorul executiv, la recomandarea comitetului de selecție, în urma procedurii de selecție.

Acesta va fi recrutat ca agent contractual, în conformitate cu articolul 3a din Regimul aplicabil celorlalți agenți, pentru o perioadă de 3 ani cu posibilitate de reînnoire. Postul de agent contractual respectiv va fi încadrat în grupa de funcții (GF) III.

Candidații selectați care vor fi recrutați vor efectua o perioadă de probă inițială de nouă luni.

Remunerația unui **agent contractual GF III (treapta 1)** constă într-un salariu de bază de **2 704,38 EUR**, ponderat cu coeficientul corector (care în prezent este de 90,2 % pentru Malta) și majorat cu diverse indemnizații dacă este cazul, de exemplu indemnizație de expatriere și alocații familiale. Salariile membrilor personalului fac obiectul unui impozit al Uniunii Europene reținut la sursă. Membrii personalului sunt scutiți de impozitul național pe salariu și sunt înscriși în sistemele UE de asigurări sociale și pensii.

Pentru informații suplimentare despre condițiile de muncă ale agenților contractuali, vă rugăm să consultați Regimul aplicabil celorlalți agenți:

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

Locul angajării este **Portul Valletta (Malta)**.

## 7. PROCEDURA DE DEPUNERE A CANDIDATURII



Pentru a asigura valabilitatea candidaturilor, candidații trebuie:

- să folosească formularul oficial de candidatură publicat pe site-ul EASO. Formularul trebuie completat în limba engleză, iar rubricile sale trebuie completate integral;
- să transmită candidatura prin e-mail, la adresa: [applications@easo.europa.eu](mailto:applications@easo.europa.eu), înainte de termenul-limită;
- să indice, în subiectul mesajului, numărul de referință al postului vacant, urmat de numele de familie al candidatului.

Candidaturile incomplete vor fi descalificate și tratate ca neeligibile. De asemenea, persoanele care folosesc același formular pentru a candida la mai multe posturi vor fi descalificate.

Vă rugăm să rețineți că procesul de selecție poate dura mai multe luni.

Candidaților cărora li se oferă postul li se va cere să prezinte, în original sau copie legalizată, diplomele de studii și adeverințe care să ateste experiența profesională.

Pentru a facilita procesul de selecție, toate comunicările transmise candidaților cu privire la acest post vacant vor fi redactate în limba engleză.

Candidații nu trebuie să-i abordeze în niciun caz pe membrii comitetului de selecție, direct sau indirect, cu privire la procesul de recrutare. Autoritatea împuternicită să facă numiri își rezervă dreptul de a-i descalifica pe candidații care nu țin seama de această instrucțiune.

#### **Termen de depunere a candidaturilor:**

Data-limită de depunere a candidaturilor este **31 octombrie 2019, ora 13.00** (ora Bruxelles-ului). EASO nu va lua în considerare candidaturile primite după această dată și oră.

Candidaților li se recomandă insistent **să nu aștepte până în ultima zi** pentru a-și depune candidatura. EASO nu poate fi considerat răspunzător pentru eventualele întârzieri în depunerea candidaturilor cauzate de dificultăți tehnice sau de orice alți factori care pot interveni.

**În cazul în care se constată că un candidat a furnizat informații false în orice stadiu al procedurii de selecție, EASO are competența de a-l descalifica.**

#### **8. PROTECȚIA DATELOR**

Prin prelucrarea datelor transmise de candidați se urmărește gestionarea candidaturilor în vederea unei posibile selecții și recrutări la EASO.

EASO nu face public numele candidaților acceptați pe listele de rezervă. Cu toate acestea, este posibil ca, în scopul recrutării și al planificării aferente, membrii echipei de management a EASO să aibă acces la listele de rezervă și, în anumite cazuri, la formularul de înscriere al unui candidat (fără documentele justificative, care sunt păstrate în condiții de confidențialitate în cadrul departamentului responsabil pentru personal). Dosarele candidaților nerecrutați se păstrează timp de doi ani de la data expirării listei de rezervă, după care sunt distruse.



Informațiile personale solicitate vor fi prelucrate în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1247/2002/CE, text cu relevanță pentru SEE.

## 9. CĂI DE ATAC

În temeiul articolului 90 alineatul (2) din Statutul funcționarilor și regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene, un candidat poate depune o reclamație împotriva unui act care îl lezează. Reclamația trebuie depusă în termen de 3 luni de la data înștiințării, la următoarea adresă:

**Directorul executiv  
European Asylum Support Office (Biroul European de Sprijin pentru Azil)  
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917  
Malta**

Dacă reclamația este respinsă, în temeiul articolului 270 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și al articolului 91 din Statutul funcționarilor și Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene, un candidat poate solicita o acțiune în anulare a actului respectiv. Calea de atac trebuie depusă în termen de 3 luni de la data notificării, la următoarea adresă:

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

În cazul în care considerați că este vorba despre un caz de administrare defectuoasă, puteți depune o plângere la Ombudsmanul European, în termen de doi ani de la data la care ați luat cunoștință de faptele pe care se bazează plângerea (a se vedea <http://www.ombudsman.europa.eu>) sau vă puteți adresa în scris pe pagina de internet:

**European Ombudsman (Ombudsmanul European)  
1, Avenue du President Robert Schuman -BP 403  
F-67001 Strasbourg Cedex  
France**

Vă rugăm să rețineți că plângerile adresate Ombudsmanului European nu au ca efect suspendarea termenului menționat la articolele 90 și 91 din Statutul funcționarilor și Regimul aplicabil celorlalți agenți ai Uniunii Europene pentru depunerea reclamațiilor sau formularea unei căi de atac în temeiul articolului 270 din Tratatul privind funcționar