



**Razpis za prosto delovno mesto strokovno-tehničnega uslužbenca v službi za pomoč uporabnikom informacijske in komunikacijske tehnologije (IKT) (pogodbeni uslužbenec, FS III) v Evropskem azilnem podpornem uradu (EASO)**

**SKLIC: EASO/2019/CA/008**

**Objava:** zunanja

**Naziv funkcije:** strokovno-tehnični uslužbenec v službi za pomoč uporabnikom informacijske in komunikacijske tehnologije (m/ž)

## 1. KDO SMO?

Evropski azilni podporni urad (v nadaljnjem besedilu: urad EASO), ustanovljen z Uredbo št. 439/2010<sup>1</sup>, krepi sodelovanje med državami članicami Evropske unije (EU) na področju azila, izboljšuje izvajanje skupnega evropskega azilnega sistema ter podpira države članice, ki se soočajo s posebnimi obremenitvami azilnega sistema in sistema za sprejem.

Konkretnije se urad EASO osredotoča na tri glavne naloge:

1. podpiranje praktičnega sodelovanja med državami članicami na področju azila predvsem prek usposabljanja, kakovostnih dejavnosti, informacij o državah izvora (COI), statističnih podatkov in analiz, specializiranih mrež strokovnjakov, delavnic o praktičnem sodelovanju ter tematske podpore na področju vprašanja mladoletnikov brez spremstva, trgovine z ljudmi in spola;
2. podpiranje držav članic, ki se soočajo s posebnimi obremenitvami, prek nujne pomoči, vključno z napotitvijo podpornih skupin za azil za pomoč državam članicam EU pri obravnavi prošenj za azil ter vzpostavljanju ustreznih sprejemnih zmogljivosti;
3. prispevanje k izvajanju skupnega evropskega azilnega sistema z zbiranjem in izmenjavo informacij o dobrih praksah, s pripravo letnega poročila o stanju na področju azila v EU, ki zajema celoten azilni postopek v državah članicah EU, ter s sprejemanjem tehničnih dokumentov o izvajanju novega pravnega reda EU na področju azila.

Sedež urada EASO je v Valletti (Malta).

<sup>1</sup> Uredba (EU) št. 439/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. maja 2010 (UL L 132, 25.5.2010, str. 11).



## 2. KOGA IŠČEMO?

**Strokovno-tehnični uslužbenec v službi za pomoč uporabnikom IKT** bo del skupine sodelavcev enote za IKT urada EASO in bo odgovoren vodji oddelka za pomoč uporabnikom. Njegove glavne naloge in odgovornosti bodo strokovno, pravočasno in kakovostno reševanje težav v okviru podpore IKT.

To se bo izvajalo na podlagi celovitega procesa tehničnega odločanja in z visoko stopnjo strokovnosti.

Naloge in dejavnosti bodo med drugim vključevale:

1. zagotavljanje, da se postopki in dobra praksa upravljanja storitev informacijske tehnologije, delovna navodila in druga ustrezna dokumentacija v zvezi s postopki službe za pomoč uporabnikom uporabljajo za učinkovito opravljanje vseh nalog IKT; sledenje in posodabljanje zahtevkov za pomoč v sistemu za prijavo napak ter pomoč pri nadaljnjem prilagajanju sistema službe za pomoč uporabnikom za prijavo napak;
2. odločanje pri prednostnem razvrščanju napak, da se prijave učinkovito dodelijo podpornemu osebju IKT, ki jih ustrezno odpravi;
3. posodabljanje podatkovne zbirke upravljanja zgodovine in konfiguracije sredstev, da se zagotovijo točne informacije o opremi za pravočasno reševanje težav;
4. opravljanje nalog službe za podporo uporabnikom IKT s sledenjem sistema za prijavo napak in skladno z uveljavljenimi sporazumi o ravni storitve in ključnimi kazalniki uspešnosti;
5. skrb za nemoteno delovanje opreme v prostorih urada EASO za videokonference;
6. zagotavljanje učinkovite podpore infrastrukturi internetne telefonije (VoIP) urada EASO;
7. zagotavljanje ustreznega vzdrževanja platforme urada EASO za upravljanje mobilnih naprav in nemotene nadgradnje platform mobilne tehnologije;
8. nameščanje komponent strojne in programske opreme, nameščanje posodobitev, delovnih postaj, zunanjih naprav, namiznih in mobilnih telefonov, enot za videokonference in zagotavljanje podpore za logične enote ter skrb za njihovo vzdrževanje in posodabljanje;
9. izvajanje kontrole kakovosti platform za namizne in prenosne računalnike pred njihovo uporabo; priprava in posodabljanje s tem povezane dokumentacije o posameznih različicah in vzdrževanju programske opreme;
10. zagotavljanje logistične in učinkovite podpore službe za pomoč uporabnikom pri dejavnostih urada EASO na terenu;
11. zagotavljanje ustreznega šifriranja trdih diskov v namiznih in prenosnih računalnikih ter natančnega upoštevanja politik in postopkov v zvezi z upravljanjem šifrirnih ključev;
12. pomoč pri usklajevanju tehnične podpore z zunanjimi izvajalci storitev in pogodbenimi prodajalci v okviru storitev, ki jih zagotavljajo;

13. vzdrževanje evidenc inventarja za namizne računalnike, prenosno opremo, tiskalnike, programsko opremo in drugo računalniško opremo;
14. sodelovanje in podpora pri vzdrževanju arhiva in dokumentacije IKT ter pri delovanju razpoložljivih aplikacij IKT;
15. oblikovanje in posodabljanje dokumentacije v zvezi z odpravljanjem težav in upravljanjem znanja;
16. izvajanje vseh drugih nalog, ki jih zahteva vodja enote za IKT.

### 3. KAJ ZAHTEVAMO?

#### A) Pogoji za prijavo

Prijave kandidatov, ki bodo izpolnjevale pogoje za prijavo na razpis iz oddelka (A) *Pogoji za prijavo*, bodo ocenjene na podlagi spodaj navedenih meril za izbor. Najprimernejši kandidati bodo povabljeni na razgovor.

1. stopnja izobrazbe, ki ustreza z diplomo potrjeni višješolski izobrazbi<sup>2</sup>, ali stopnja izobrazbe, ki ustreza zaključeni srednješolski izobrazbi, ki omogoča nadaljevanje izobraževanja na višješolski ravni, in ustrezne vsaj triletno delovne izkušnje;
2. državljanstvo ene od držav članic Evropske unije, Lihtenštajna, Norveške ali Švice;
3. uživanje vseh državljanskih pravic;
4. izpolnjevanje vseh zakonskih obveznosti glede služenja vojaškega roka;
5. zelo dobro znanje enega uradnega jezika EU in zadovoljivo znanje drugega uradnega jezika EU na stopnji, ki omogoča opravljanje delovnih nalog na tem delovnem mestu;
6. osebnostne lastnosti, potrebne za opravljanje zadevnih delovnih nalog<sup>3</sup>;
7. fizična sposobnost za opravljanje nalog, povezanih z delovnim mestom<sup>4</sup>.

#### B) Izbirna merila

Kandidati, ki izpolnjujejo pogoje za prijavo iz oddelka (A) *Pogoji za prijavo*, bodo ocenjeni na podlagi naslednjih izbirnih meril. Tisti, ki bodo na podlagi izbirnih meril ocenjeni kot najprimernejši, bodo povabljeni na razgovor.

<sup>2</sup> Upoštevalo se samo študijski nazivi, ki so bili podeljeni v državah članicah EU ali za katere so organi v navedenih državah članicah izdali spričevala o enakovrednosti.

<sup>3</sup> Izbrani kandidat bo moral pred zaposlitvijo predložiti potrdilo o nekaznovanosti.

<sup>4</sup> Izbrani kandidat bo moral pred zaposlitvijo opraviti zdravniški pregled pri enem od uradnih zdravnikov institucije, da se urad EASO prepriča, da kandidat izpolnjuje zahtevo iz člena 28(e) Kadrovskih predpisov za uradnike Evropske unije.



**Osnovna merila:**

1. dobro znanje in dokazane delovne izkušnje, pridobljene v okviru služb za pomoč/podporo uporabnikom IKT in podpore uporabnikom;
2. dokazane delovne izkušnje pri uvajanju, upravljanju, vzdrževanju in podpori operacijskih sistemov Microsoft Windows (Windows 7 in novejši) ter povezane programske opreme;
3. dokazane delovne izkušnje z zagotavljanjem podpore velikemu številu strank in reševanjem vprašanj, povezanih s programsko in/ali strojno opremo.

**Dodatna merila:**

1. dokazane delovne izkušnje v okolju ITIL v3 (ali drugega združljivega standarda);
2. znanje in izkušnje z reševanjem težav z uporabo programske opreme JIRA ali drugega združljivega kartičnega sistema za prijavo napak;
3. izkušnje s programom Microsoft Skype for Business in/ali Cisco Video in telekonferencami;
4. izkušnje pri uvajanju, upravljanju, vzdrževanju in podpori strežniških operacijskih sistemov Microsoft Windows (Windows Server 2012 in novejši).

**Ocenjevanje med končnim preizkusom**

Kandidati, povabljeni na končni preizkus (razgovor in pisni preizkus) bodo ocenjeni na podlagi osnovnih in dodatnih meril, opisanih v tem oddelku<sup>5</sup>, in naslednjih dodatnih meril, pomembnih za delovno mesto:

Kandidati, ki bodo povabljeni na razgovor, bodo med razgovorom lahko ocenjeni tudi na podlagi naslednjih meril:

1. odlične analitične sposobnosti s proaktivnim pristopom k reševanju težav, vključno s sposobnostjo prevzemanja pobud in odgovornosti;
2. močan občutek za integriteto;
3. odlične organizacijske sposobnosti z zmožnostjo opravljanja več nalog hkrati, prednostnega razvrščanja in natančnega načrtovanja dela v kratkih rokih;
4. zelo dobre sposobnosti vzpostavljanja medosebnih odnosov in timskega dela, zlasti v večkulturnih okoljih;
5. storitveno naravnani pristop in pristop, usmerjen v uporabnike, v kombinaciji z zelo dobrimi komunikacijskimi spretnostmi;
6. natančnost in temeljitost pri delu;

<sup>5</sup> Če je to primerno. Nekatera od izbirnih meril, ki jih ni mogoče preveriti med razgovorom/preizkusi (na primer podiplomska izobrazba), se na tej stopnji ne bodo ocenjevala.



7. poznavanje poslanstva in delovanja urada EASO;
8. bistveni so odlično pisno in ustno znanje angleškega jezika ter sposobnost uporabljanja elektronske pisarniške opreme in uporabniških programov (urejevalnikov besedil, razpredelnic, predstavitev, elektronske pošte, interneta itd.);
9. kandidati bodo izpolnjevanje zgornjih pogojev dokazali s pisnim preizkusom ali praktično vajo.

#### 4. IZBOR IN IMENOVANJE

Uredba, ki je pravna podlaga za delovanje urada EASO, je bila sprejeta maja 2010 (Uradni list Evropske unije L 132, 29. 5. 2010).

Izbirna komisija bo ustreznost kandidatov ocenila na podlagi skladnosti z vsemi pogoji za prijavo do poteka roka za oddajo prijav.

Prijave kandidatov, ki izpolnjujejo pogoje, bodo ocenjene tudi na podlagi izbirnih meril. Po tej oceni bodo najbolje ocenjeni kandidati morda povabljeni na pisni preizkus usposobljenosti in razgovor, ki bo potekal v angleškem jeziku.

Razgovor bo obsegal naslednje vidike:

- splošne zmožnosti in jezikovne sposobnosti, potrebne za opravljanje nalog, v skladu s členom 12(2)(e) Pogojev za zaposlitev drugih uslužbencev Evropske unije;
- posebna znanja v zvezi s profili kandidatov v skladu z merili za izbor v tej objavi prostega delovnega mesta.

Kandidati, povabljeni na razgovor, bodo morali na razgovor s seboj prinesiti izvode spodaj navedenih dokumentov:

- dokument, ki potrjuje njihovo državljanstvo (npr. potni list);
- spričevala, ki potrjujejo njihovo izobrazbo in strokovno usposobljenost, zlasti tista, ki jim omogočajo dostop do zadevnega profila delovnega mesta;
- dokumentacijo, ki dokazuje njihove delovne izkušnje po datumu pridobitve kvalifikacij, ki jim omogočajo dostop do zadevnega profila delovnega mesta, in v kateri je jasno navedeno, kdaj so začeli in končali delovno razmerje, ali je bilo to delo s polnim ali krajšim delovnim časom ter katere vrste nalog so opravljali.

Izbirna komisija bo ožji seznam izbranih kandidatov predstavila organu za imenovanja, ki bo odločil o zaposlitvi izbranega kandidata in oblikovanju rezervnega seznama za objavljeno prosto delovno mesto. Kandidati naj upoštevajo, da vključitev na rezervni seznam ni jamstvo za zaposlitev. Zaposlitev bo odvisna od razpoložljivosti delovnih mest in proračunskih sredstev.

Rezervni seznam za to delovno mesto bo veljal do 31. decembra 2019, njegova veljavnost pa se lahko na podlagi presoje organa za imenovanja podaljša.



Izbrani kandidat bo moral pred podpisom pogodbe opraviti obvezni zdravniški pregled pri enem od uradnih zdravnikov institucije, da se bo urad EASO prepričal, ali kandidat izpolnjuje zahtevo iz člena 28(e) Kadrovskih predpisov za uradnike Evropske unije.

## 5. ENAKE MOŽNOSTI

Urad EASO izvaja politiko enakih možnosti ter sprejema prijave ne glede na spol, raso, barvo kože, etnično ali družbeno poreklo, genetske značilnosti, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, pripadnost narodni manjšini, premoženje, rojstvo, invalidnost, starost ali spolno usmerjenost.

## 6. POGOJI ZA ZAPOSILITEV

Pogodbena uslužbenca bo na podlagi predloga izbirne komisije po izbirnem postopku imenoval izvršni direktor.

Kandidat bo zaposlen kot pogodbeni uslužbenec v skladu s členom 3a Pogojev za zaposlitev drugih uslužbencev Evropske unije za triletno obdobje, ki se lahko podaljša. Zadevno delovno mesto pogodbenega uslužbenca bo uvrščeno v skupino FG III.

Za izbrane kandidate, ki bodo sprejeli zaposlitev, bo veljala začetna devetmesečna poskusna doba.

Osebni prejemek **pogodbena uslužbenca v skupini FS III (1. stopnja)** je sestavljen iz osnovne plače v višini **2 704,38 EUR**, prilagojene glede na korekcijski koeficient (ta za Malto trenutno znaša 90,2 %), ter različnih dodatkov, vključno z izselitvenim in družinskimi dodatki. Plače zaposlenih so obdavčene z davkom Evropske unije pri viru. Zaposleni so oproščeni plačila nacionalnih davkov na plače ter vključeni v sistem Evropske unije za socialno varnost in pokojninsko zavarovanje.

Več informacij o delovnih pogojih pogodbenih uslužbencev je na voljo v Pogojih za zaposlitev drugih uslužbencev Evropske unije na naslovu:

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

Kraj zaposlitve je **Valletta (Malta)**.

## 7. POSTOPEK ZA PRIJAVO

Kandidati morajo za veljavno prijavo:

- uporabiti uradni prijavi obrazec, ki je na voljo na spletišču urada EASO in ga v celoti izpolniti v angleškem jeziku;
- prijavo je treba do roka poslati na e-naslov: [applications@easo.europa.eu](mailto:applications@easo.europa.eu);
- v elektronskem sporočilu v zadevi je treba navesti številko sklica te objave prostega delovnega mesta, za njo pa priimek kandidata.

Nepopolne prijave bodo izločene in obravnavane kot neustrezne. Izločeni bodo tudi kandidati, ki isto prijavo uporabijo za prijavo na več kot eno delovno mesto.

Upoštevajte, da lahko izbirni postopek traja več mesecev.



Kandidati, ki jim bo ponujena zaposlitev, bodo morali predložiti izvirnike ali uradno overjene izvode svojih diplom o izobrazbi in potrdil, ki potrjujejo njihove delovne izkušnje.

Zaradi lažje izvedbe izbirnega postopka bodo vsa obvestila kandidatom v zvezi s tem prostim delovnim mestom napisana v angleškem jeziku.

Kandidati v zvezi s to zaposlitvijo v nobenem primeru ne smejo neposredno ali posredno stopiti v stik z izbirno komisijo. Organ za imenovanja si pridržuje pravico do izločitve vsakega kandidata, ki teh navodil ne bo upošteval.

### **Rok za oddajo prijav**

Rok za oddajo prijav je **31. oktober 2019 do 13. ure** (po bruseljskem času). Urad EASO ne bo upošteval prijav, ki jih bo prejel po navedenem datumu in uri.

Kandidatom priporočamo, da z oddajo prijav **ne čakajo do zadnjega dneva**. Urad EASO ne sprejema odgovornosti za morebitne zamude zaradi tehničnih težav ali drugih dejavnikov, ki se lahko pojavijo.

**Če se na kateri koli stopnji izbirnega postopka ugotovi, da je zadevni kandidat predložil napačne informacije, ga bo urad EASO v skladu s svojimi pristojnostmi izločil iz postopka.**

## **8. VARSTVO PODATKOV**

Namen obdelave podatkov, ki jih predloži kandidat, je proučitev prijave kandidata zaradi možnega izbora in zaposlitve pri uradu EASO.

Urad EASO ne objavi imen izbranih kandidatov, uvrščenih na rezervne sezname. Mogoče pa je, da imajo člani vodstva urada EASO za namene zaposlovanja in s tem povezano kadrovsko načrtovanje dostop do rezervnih seznamov ter v posebnih primerih do prijavnega obrazca kandidata (razen do dokazil, ki jih kot zaupna hrani kadrovska služba). Prijavna dokumentacija neizbranih kandidatov se hrani dve leti po izteku veljavnosti rezervnega seznama, po tem obdobju pa se uniči.

Zahtevani osebni podatki bodo obdelani v skladu z [Uredbo \(EU\) 2018/1725](#) Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2018 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah, organih, uradih in agencijah Unije in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 45/2001 in Sklepa št. 1247/2002/ES (besedilo velja za EGP).

## **9. PRITOŽBENI POSTOPKI**

Kandidat lahko v skladu s členom 90(2) Kadrovskih predpisov za uradnike in Pogojev za zaposlitev drugih uslužbencev EU vloži pritožbo zoper akt, ki je imel zanj negativne posledice. Pritožbo je treba vložiti v treh mesecih od datuma prejema obvestila in jo poslati na naslednji naslov:

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



Če se pritožba zavrne, lahko kandidat v skladu s členom 270 Pogodbe o delovanju Evropske unije ter členom 91 Kadrovskih predpisov za uradnike in Pogojev za zaposlitev drugih uslužbencev vloži zahtevek za sodno presojo akta. Zahtevek je treba vložiti v treh mesecih od datuma obvestila in ga poslati na naslednji naslov:

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

Če menite, da je prišlo do nepravilnosti, lahko vložite pritožbo pri evropskem varuhu človekovih pravic v dveh letih od datuma, ko ste bili seznanjeni z dejstvi, na katerih temelji vaša pritožba (glej spletno stran <http://www.ombudsman.europa.eu>), ali pišete na naslov:

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

Opozarjamo, da pritožba pri evropskem varuhu človekovih pravic ne zadrži roka iz členov 90 in 91 Kadrovskih predpisov za uradnike in Pogojev za zaposlitev drugih uslužbencev za vložitev pritožbe ali zahtevka za ponovno presojo v skladu s členom 270 Pogodbe o delovanju Evropske unije.