



Meddelande om ledig tjänst – assistent till IKT-serviceenheten (kontraktsanställd, TG III) på Europeiska stödkontoret för asylfrågor (Easo)

REF.: EASO/2019/CA/008

Offentliggörande

Externt

Tjänstetitel

Assistent till IKT-serviceenheten

1. VILKA VI ÄR

Europeiska stödkontoret för asylfrågor (nedan kallat Easo), inrättat genom förordning (EU) nr 439/2010¹, stärker EU-medlemsstaternas praktiska samarbete i asylfrågor, förbättrar genomförandet av det gemensamma europeiska asylsystemet och stöder medlemsstater vars asyl- och mottagningssystem är utsatta för särskilt tryck.

Easo betonar framför allt tre huvuduppgifter:

1. Att stödja praktiskt samarbete i asylfrågor mellan medlemsstaterna, framför allt genom utbildning, kvalitetsåtgärder, information om ursprungsland, statistik och analys, specialiserade expertnätverk, workshoppar om praktiskt samarbete, tematiskt stöd i fråga om ensamkommande barn, människohandel och genusfrågor;
2. Att stödja medlemsstater som är utsatta för särskilt tryck genom krisstöd, inbegripet mobilisering av asylstödgrupper för att bistå EU-medlemsstater vid behandling av asylansökningar och utbyggnad av lämpliga mottagningsanläggningar;
3. Att bidra till genomförandet av det gemensamma europeiska asylsystemet och utbyta information om bästa praxis, utarbeta en årsrapport om asylsituationen i EU som omfattar hela asylförfarandet i EU:s medlemsstater och anta tekniska dokument om genomförandet av EU:s nya asylregelverk.

Easos huvudkontor är beläget i Vallettas hamn i Malta.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 439/2010 av den 19 maj 2010 (EUT L 132, 25.5.2010, s. 11).



2. OM TJÄNSTEN

Serviceenhetsassistenten kommer att ingå i Easos IKT-enhet och vara underställd chefen för helpdesksektorn. Assistenten kommer framför allt att ha ansvar för att på ett professionellt sätt tillhandahålla högkvalitativt IKT-stöd och se till att problem inom detta område löses när så krävs.

Han eller hon ska utföra dessa uppgifter med hjälp av en omfattande teknisk beslutsprocess och med en hög nivå av professionalism.

Arbetsuppgifterna inkluderar men är inte begränsade till följande:

1. Se till att processer och bästa praxis för it-tjänstehantering följs, liksom instruktioner och annan dokumentation av betydelse för serviceenhetens förfaranden, för att alla IKT-uppgifter ska hanteras effektivt. Spåra och uppdatera serviceärenden i ärendehanteringssystemet och hjälpa till att anpassa serviceenhetens ärendehanteringssystem ytterligare;
2. Använda beslutsprocessen för prioritering så att problemärenden på ett effektivt sätt fördelas till stödpersonal inom IKT och därmed kan lösas på korrekt sätt;
3. Se till att en resurshistoriks- och konfigurationshanteringsdatabas hålls uppdaterad för att säkerställa att det finns god information om utrustningen, så att problemen kan lösas när så krävs;
4. Tillhandahålla IKT-support via serviceenheten, genom att följa ett ärendehanteringssystem och i enlighet med de fastställda servicenivåavtalen och nyckelresultatindikatorerna;
5. Säkerställa att Easos videokonferenssystem fungerar som de ska;
6. Tillhandahålla effektivt stöd till Easos ip-telefoniinfrastruktur;
7. Se till att Easos MDM-plattform (Mobile Device Management) underhålls som den ska och säkerställa en smidig migrering av mobila tekniska plattformar;
8. Installera maskin- och programvarukomponenter, uppdateringar, arbetsstationer, kringutrustning, fasta och mobila telefoner, videokonferensutrustning och stöd för logiska enheter, och samtidigt se till att de underhålls och uppdateras;
9. Genomföra en kvalitetskontroll före driftsättning av plattformar för stationära och bärbara datorer. Fastställa och uppdatera tillhörande versionsinformation och underhållsdokumentation;
10. Bistå med logistik och en effektiv serviceenhet i samband med Easos insatser för utplacering på fältet;
11. Se till att hårddiskkryptering tillämpas korrekt på stationära och bärbara datorer och att policyer och rutiner för hantering av krypteringsnycklar följs korrekt;
12. Hjälpa till med samordningen av teknisk support för tjänster som tillhandahålls av externa tjänsteleverantörer och upphandlade säljare;

13. Upprätthålla inventarieförteckningar över stationära datorer, mobil utrustning, skrivare, programvara och annan datorrelaterad utrustning;
14. Samarbeta och stödja såväl underhållet av arkiv och dokumentation rörande IKT som driften av tillgängliga IKT-tillämpningar;
15. Upprätta och uppdatera dokumentation kring problemhanterings- och kunskapshanteringsartiklar;
16. Utföra andra uppgifter på begäran av chefen för IKT-enheten.

3. VAD VI SÖKER

A) Behörighetskriterier

De sökande som uppfyller de behörighetskriterier som anges i avsnitt A) *Behörighetskriterier* bedöms utifrån nedanstående urvalskriterier. De sökande som bedöms som mest lämpliga kallas till intervju.

1. En utbildningsnivå som motsvarar eftergymnasial utbildning styrkt med examensbevis², eller en utbildningsnivå som motsvarar gymnasieutbildning styrkt med examensbevis som ger tillträde till högre utbildning och lämplig yrkeserfarenhet på minst tre år;
2. Vara medborgare i en av EU:s medlemsstater, Liechtenstein, Norge eller Schweiz;
3. Åtnjuta fullständiga medborgerliga rättigheter;
4. Ha fullgjort alla skyldigheter enligt gällande värnpliktslagstiftning;
5. Ha fördjupade kunskaper i ett av de officiella EU-språken och tillräckliga kunskaper i ett annat av dessa språk för att kunna utföra de arbetsuppgifter som ingår i tjänsten;
6. Uppfylla de skötsamhetskrav som ställs för tjänsteutövningen³;
7. Uppfylla kraven på fysisk lämplighet för tjänsteutövningen⁴.

B) Urvalskriterier

De sökande som uppfyller de behörighetskriterier som anges i avsnitt A) *Behörighetskriterier* bedöms utifrån nedanstående urvalskriterier. De sökande som utifrån urvalskriterierna bedöms som mest lämpliga kallas till intervju.

² Endast kvalifikationer som har utfärdats i EU:s medlemsstater eller omfattas av ett intyg om likvärdig utbildning som utfärdats av myndigheterna i någon av medlemsstaterna ska beaktas.

³ Före tillsättningen ombeds godkänd sökande att tillhandahålla ett utdrag ur belastningsregistret.

⁴ Före tillsättningen ska godkänd sökande undersökas av en av institutionernas förtroendeläkare så att Easo kan säkerställa att den sökande uppfyller kraven i artikel 28 e i tjänsteföreskrifterna för tjänstemän i Europeiska unionen.



Grundläggande kriterier

1. God kunskap om och styrkt yrkeserfarenhet inom området IKT-helpdesk/serviceenhet och kundsupport;
2. Styrkt yrkeserfarenhet av att installera, hantera och underhålla Microsoft Windows operativsystem (Windows 7 och senare) och tillhörande programvara samt tillhandahålla dithörande support;
3. Styrkt yrkeserfarenhet av att tillhandahålla stöd till ett stort antal klienter och lösa problem som rör program- och eller maskinvara.

Meriterande

1. Styrkt yrkeserfarenhet av ITIL v3 (eller annan kompatibel standard);
2. Kunskap om och erfarenhet av att hantera problem med hjälp av servicedesken Jira eller något annat kompatibelt ärendehanteringssystem;
3. Erfarenhet av Microsoft Skype för företag och/eller Cisco-baserade video- och telefonkonferenssystem;
4. Erfarenhet av att installera, hantera och underhålla Microsoft Windows operativsystem (Windows server 2012 och senare) samt tillhandahålla dithörande support.

Bedömning under intervjuprocessen

Sökande som kallas till intervjuprocessen (intervju och skriftligt prov) kommer att bedömas på grundval av de nödvändiga och meriterande kriterier som beskrivs i detta avsnitt⁵ och följande ytterligare kriterier av relevans för tjänsten:

Sökande som kallas till intervju kan också komma att bedömas utifrån följande kriterier:

1. Utmärkt analytisk förmåga med en proaktiv attityd till problemlösning inklusive förmåga att ta initiativ och ansvar;
2. Stark integritetskänsla;
3. Utmärkta organisatoriska färdigheter och förmågan att hantera flera uppgifter samtidigt, prioritera och planera arbetet noggrant samt med sinne för detaljer mot snäva tidsfrister;
4. Mycket god social kompetens och förmåga att arbeta i grupp, särskilt i mångkulturella miljöer;
5. Service- och kundinriktad attityd i kombination med mycket god kommunikationsförmåga;
6. Precision och noggrannhet;

⁵ Om det är tillämpligt. Vissa av urvalskriterierna, som inte kan testas under intervju-/testetappen (t.ex. forskarutbildning), kommer att uteslutas från bedömningen under intervju-/testetappen.



7. Kunskap om Easos uppdrag och organisation;
8. Det är viktigt för tjänsten med utmärkta skriftliga och muntliga kunskaper i engelska samt förmågan att använda elektronisk kontorsutrustning och elektroniska program (ordbehandling, kalkylblad, presentationer, elektronisk kommunikation, internet osv.);
9. De sökande kommer också att bedömas vad gäller ovanstående i ett skriftligt eller praktiskt prov.

4. UTTAGNING OCH INTERVJU

Den förordning som utgör rättslig grund för Easo antogs i maj 2010 (EUT L 132, 29.5.2010).

En uttagningskommitté bedömer de sökandes behörighet utifrån hur väl de uppfyller alla behörighetskriterier vid den sista inlämningsdagen för ansökan.

Behöriga sökandes ansökningar kommer även att bedömas utifrån urvalskriterierna. Efter bedömningen kallas de sökande som betraktas som mest lämpliga till ett skriftligt prov och en intervju som hålls på engelska.

Intervjun består av följande delar:

- Allmän lämplighet och språkkunskaper som krävs för att utföra arbetsuppgifter i enlighet med artikel 12.2 e i anställningsvillkoren för övriga anställda i EU;
- Specifik kompetens hos de sökande i enlighet med uttagningskriterierna i detta meddelande om ledig tjänst.

De sökande som kallas till intervju ska ta med kopior av nedanstående dokument:

- Ett dokument som styrker deras medborgarskap (exempelvis pass);
- Intyg som styrker deras utbildning och yrkeskvalifikationer, särskilt de intyg som ger tillträde till den aktuella tjänsten;
- Handlingar som styrker de sökandes yrkesmässiga erfarenhet efter det datum då de erhöll den kvalifikation som är kopplad till jobbprofilen och där start- och slutdatum tydligt anges, oavsett om det rör sig om heltids- eller deltidstjänster, samt en beskrivning av de arbetsuppgifter som utförts.

Uttagningskommittén kommer att överlämna en lista över godkända sökande till tillsättningsmyndigheten som beslutar om utnämning samt om upprättandet av en reservlista för den utannonserade tjänsten. De sökande bör observera att en plats på reservlistan inte är en garanti för anställning. Rekryteringen baseras på tillgången på lediga tjänster samt på budgeten.

Reservlistan för den här tjänsten är giltig fram till den 31 december 2019 och giltighetstiden kan komma att förlängas på begäran av tillsättningsmyndigheten.

Före tillsättningen ska godkänd sökande undersökas av en av institutionernas förtroendeläkare så att Easo får bekräftat att den sökande uppfyller kraven i artikel 28 e i tjänsteföreskrifterna för tjänstemännen vid Europeiska unionen.



5. LIKA MÖJLIGHETER

Easo tillämpar en politik för lika möjligheter och godtar ansökningar utan att göra skillnad på grund av kön, ras, hudfärg, etniskt eller socialt ursprung, genetiska särdrag, språk, religion eller övertygelse, politisk eller annan åskådning, tillhörighet till nationell minoritet, förmögenhet, börd, funktionsnedsättning, ålder eller sexuell läggning.

6. ANSTÄLLNINGSVILLKOR

Efter urvalsförfarandet utnämns godkänd sökande till kontraktsanställd av den verkställande direktören på rekommendation av uttagningskommittén.

Han eller hon anställs som kontraktsanställd i enlighet med artikel 3a i anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen för en period om tre år som kan komma att förlängas. Tjänsten i fråga tillhör tjänstegrupp III (TG III).

Den person som anställs kommer att genomgå en provanställningsperiod på nio månader.

Lönen för en **kontraktsanställd i tjänstegrupp III (löneklass 1)** består av en grundlön på **2704,38 euro** som viktas med en korrigeringskoefficient (för Malta är den för närvarande 90,2 procent) och kompletteras med olika tillägg, i förekommande fall, såsom utlandstillägg och familjetillägg. Från de anställdas lön dras en källskatt som går tillbaka till EU. De anställda är befriade från nationell skatt och omfattas av EU:s socialförsäkrings- och pensionssystem.

Mer information om arbetsvillkoren för kontraktsanställda finns i anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen:

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

Anställningsort är **Valletta hamn (Malta)**.

7. ANSÖKNINGSFÖRFARANDE

För att ansökan ska vara giltig ska de sökande göra följande:

- Använda och fylla i det officiella ansökningsformuläret på Easos webbplats. Ansökan ska fyllas i på engelska, och samtliga delar måste fyllas i;
- Skicka ansökan med e-post till applications@easo.europa.eu innan tidsfristen löper ut;
- Ange tjänstens referensnummer och sökandens efternamn i e-postmeddelandets ärenderad.

Sökande som lämnar in ofullständiga ansökningar diskvalificeras och betraktas som icke-behöriga. Sökande som använder samma ansökan för att söka fler än en tjänst diskvalificeras också.

Observera att uttagningsprocessen kan ta flera månader.

De sökande som erbjuds tjänsten ombes lämna in original eller styrkta kopior av examensbevis och intyg över yrkeserfarenhet.



För att underlätta uttagningsprocessen kommer all korrespondens med de sökande till tjänsten att ske på engelska.

De sökande får under inga omständigheter kontakta uttagningskommittén, vare sig direkt eller indirekt, beträffande rekryteringen. Uttagningskommittén förbehåller sig rätten att diskvalificera sökande som inte följer dessa anvisningar.

Sista ansökningsdag:

Sista ansökningsdag är **den 31 oktober 2019 kl. 13.00** (lokal tid i Bryssel). Easo behandlar inte ansökningar som mottas efter detta datum och klockslag.

De sökande uppmanas att **inte vänta till sista dagen med att lämna in ansökan**. Easo kan inte hållas ansvarigt för eventuella förseningar med anknytning till inlämning av ansökningar på grund av tekniska problem eller eventuella andra faktorer.

Om det upptäcks att en sökande har lämnat falsk information under någon del av urvalsförfarandet har Easo rätt att diskvalificera sökanden i fråga.

8. UPPGIFTSSKYDD

Syftet med behandlingen av inlämnade uppgifter från sökande är hantering av ansökningar för eventuellt urval och eventuell anställning vid Easo.

Easo offentliggör inte namnen på godkända sökande på reservlistor. Medlemmar i Easos ledningsgrupp kan emellertid i rekryterings- och planeringssyfte få tillgång till reservlistorna och i särskilda fall till en sökandes ansökningsformulär (förutom styrkande handlingar som förvaras konfidentiellt vid personalavdelningen). Register över ansökningar från sökande som inte har anställts sparas i fem år från utgångsdatum för reservlistan. Därefter förstörs registren.

De personuppgifter som vi efterfrågar kommer att behandlas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning [\(EU\) 2018/1725](#) av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG (Text av betydelse för EES).

9. ÖVERKLAGANDEFÖRFARANDE

Enligt artikel 90.2 i tjänsteföreskrifterna för tjänstemän och anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen kan en sökande anföra klagomål mot ett beslut som går honom/henne emot. Klagomålet ska lämnas in inom tre månader från den dag beslutet delges, och då till följande adress:

**Verkställande direktören
Europeiska stödkontoret för asylfrågor
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valletta, MRS 1917
Malta**



Om klagomålet avslås i enlighet med artikel 270 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och artikel 91 i tjänsteföreskrifterna för tjänstemän och anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen, kan en sökande överklaga beslutet vid domstolen. Överklagandet ska ske inom tre månader från den dag beslutet delges, och då till följande adress:

Europeiska unionens domstol
Rue du Fort Niedergrünwald
L-2925 Luxemburg
Luxemburg

Vid misstanke om ett administrativt missförhållande kan ett klagomål framföras till Europeiska ombudsmannen inom två år från det datum då de fakta som klagomålet bygger på blev kända (se <http://www.ombudsman.europa.eu>), eller genom att skriva till

Europeiska ombudsmannen:
1, Avenue du President Robert Schuman – BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex
Frankrike

Observera att klagomål till Europeiska ombudsmannen inte får den verkan att behandlingen skjuts upp, såsom anges i artiklarna 90 och 91 i tjänsteföreskrifterna för tjänstemän och anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen när det gäller anförande av klagomål eller överklagande i enlighet med artikel 270 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.