



Posto vacante di assistente addetto alle TIC (agente contrattuale, GF III) presso l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO)

RIF.: EASO/2016/CA/005

Pubblicazione: esterna

Denominazione della funzione: assistente addetto alle TIC

1. CHI SIAMO

L'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (in appresso "EASO"), istituito dal regolamento (UE) n. 439/2010¹, opera con l'obiettivo di rafforzare la cooperazione pratica tra gli Stati membri dell'Unione europea (UE) in materia di asilo, migliorare l'attuazione del sistema europeo comune di asilo (CEAS) e sostenere gli Stati membri i cui sistemi di asilo e accoglienza sono sottoposti a una pressione particolare.

Più precisamente, l'EASO si occupa essenzialmente di tre compiti:

1. sostenere la cooperazione pratica fra gli Stati membri in materia di asilo soprattutto attraverso attività di formazione e per la qualità, informazioni sui paesi di origine (COI), statistiche e analisi, reti di esperti specializzati, workshop finalizzati alla cooperazione pratica, sostegno tematico sui minori non accompagnati, sulla tratta di esseri umani e sulle questioni di genere;
2. sostenere gli Stati membri sottoposti a una pressione particolare mettendo a disposizione forme di sostegno d'emergenza, tra cui team di sostegno per l'asilo che affianchino gli Stati membri dell'UE nel compito di gestire le domande di asilo e di rendere operative strutture di accoglienza adeguate;
3. contribuire all'attuazione del CEAS attraverso la raccolta e lo scambio di informazioni sulle migliori prassi, l'elaborazione di una relazione annuale sulla situazione dell'asilo nell'UE riguardante tutta la procedura di asilo negli Stati membri dell'UE e l'adozione di documenti tecnici sull'attuazione del nuovo *acquis* dell'UE in materia di asilo.

L'organigramma dell'EASO è consultabile nel programma di lavoro dell'EASO, pubblicato nel sito dell'EASO (www.easo.europa.eu).

La sede dell'EASO è a La Valletta (Malta).

¹ Regolamento (UE) n. 439/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 maggio 2010 (GU L 132 del 25.5.2010, pag. 11).



2. COSA OFFRIAMO

L'assistente addetto alle TIC fa parte del gruppo TIC dell'EASO e riferisce al coordinatore TIC. Il suo incarico consiste principalmente nel contribuire all'erogazione di supporto al servizio e logistica alla sezione TIC dell'EASO. L'assistente addetto alle TIC si occupa di coadiuvare lo specialista addetto all'assistenza TIC per assicurare la risoluzione di tutte le richieste di assistenza attraverso un processo decisionale tecnico globale attuato con un livello di professionalità elevato. L'assistente addetto alle TIC ha anche il compito di coadiuvare i funzionari addetti alle TIC nell'assicurare l'aggiornamento e la rintracciabilità delle registrazioni relative alla logistica TIC. Questa mansione include la gestione della configurazione dei computer e dispositivi mobili client e a tutti gli apparecchi TIC distribuiti.

L'assistente addetto alle TIC si occupa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, delle seguenti mansioni:

- provvedere affinché per la gestione efficiente di tutti i compiti TIC si utilizzi l'esperienza standardizzata relativa alle procedure del Service desk, effettuando il rintracciamento e l'aggiornamento delle richieste di assistenza nel sistema di emissione dei "ticket" ("ticketing") e fornendo assistenza per l'ulteriore personalizzazione di tale sistema adottato dal Service desk;
- esercitare il processo decisionale in materia di attribuzione della priorità per assegnare in modo efficiente i "trouble ticket" al personale dell'assistenza TIC, ai fini di una corretta risoluzione;
- assicurare l'esistenza di una banca dati aggiornata dei dati logistici per garantire al coordinatore TIC la disponibilità di informazioni accurate sulle apparecchiature;
- fornire assistenza attraverso il Service desk, attraverso l'attuazione di un sistema di "ticketing" e conformemente agli indicatori chiave di prestazioni (KPI) stabiliti;
- assicurare un'assistenza telefonica efficiente;
- assicurare il buon funzionamento dei sistemi di videoconferenza dell'EASO;
- fornire un supporto efficace per l'infrastruttura VoIP dell'EASO;
- assicurare un'adeguata manutenzione della piattaforma di gestione dei dispositivi mobili dell'EASO e una migrazione ordinata ed efficiente delle piattaforme tecnologiche mobili;
- installare componenti hardware e software, aggiornamenti, workstation, periferiche, telefoni da tavolo e cellulari, unità per videoconferenze e supporto per unità logiche, occupandosi anche della loro manutenzione e del loro aggiornamento;
- effettuare il controllo qualità prima di rendere operative le piattaforme desktop e laptop nonché creare e aggiornare la rispettiva documentazione di rilascio e manutenzione;
- fornire assistenza nelle operazioni sul campo dell'EASO attraverso la logistica e un Service desk efficiente;



- assicurare la corretta applicazione della crittografia per hard drive in computer e laptop e la corretta applicazione delle politiche e procedure di gestione delle chiavi crittografiche;
- fornire assistenza nel coordinamento del supporto tecnico con fornitori di servizi esterni e fornitori sotto contratto, in particolare per le apparecchiature audio e video nelle sale riunioni dell'EASO;
- tenere registri d'inventario per computer, apparecchi mobili, stampanti, software e apparecchi informatici vari;
- collaborare e fornire supporto alla manutenzione dell'archivio e della documentazione delle TIC e al funzionamento delle applicazioni TIC disponibili;
- assistere il coordinatore TIC nello svolgimento di eventuali altre attività.

3. COSA CERCHIAMO

A) Criteri di ammissione

Sono ammessi alla selezione i candidati che, entro il termine ultimo per la presentazione delle candidature, soddisfano i requisiti formali indicati di seguito:

1. avere un livello di studi superiori attestato da un diploma ^[2] o un livello di studi secondari attestato da un diploma che dia accesso all'istruzione superiore e un'esperienza professionale adeguata di tre anni;
2. essere cittadino di uno degli Stati membri dell'Unione europea o della Norvegia;
3. godere di pieni diritti di cittadinanza;
4. essere in regola con le leggi applicabili in materia di obblighi militari;
5. avere una conoscenza approfondita di una delle lingue ufficiali dell'UE e una conoscenza soddisfacente di un'altra lingua ufficiale dell'UE nella misura necessaria all'espletamento delle funzioni richieste per questa posizione;
6. offrire le garanzie di moralità richieste per le funzioni da svolgere^[3];
7. essere fisicamente idoneo all'esercizio delle funzioni previste dal posto^[4].

^[2] Sono presi in considerazione solo i titoli di studio conseguiti negli Stati membri dell'UE o provvisti di certificati di equivalenza emessi dalle autorità di detti Stati membri.

^[3] Prima della nomina, al candidato prescelto sarà chiesto di presentare un estratto del certificato del casellario giudiziale.

^[4] Prima della nomina, il candidato prescelto sarà sottoposto a una visita del medico di fiducia dell'istituzione per accertare che soddisfi le condizioni di cui all'articolo 28, lettera e), dello statuto dei funzionari delle Comunità europee.



B) Criteri di selezione

I candidati che soddisfano i criteri di ammissione previsti alla sezione A) Criteri di ammissione sono valutati sulla base dei criteri di selezione indicati di seguito. I candidati ritenuti più idonei sulla base di detti criteri di selezione sono invitati a un colloquio.

Requisiti essenziali:

1. conoscenza solida e comprovata esperienza professionale in materia di procedure di service desk;
2. esperienza professionale comprovata nella gestione e manutenzione di piattaforme di tecnologia mobile vocali;
3. esperienza comprovata con i sistemi operativi MS da Windows 7 a Windows 10;
4. esperienza comprovata con i sistemi di crittografia per hard drive.

Requisiti preferenziali:

1. conoscenza del software Landis Service Desk;
2. esperienza con il software DameWare Support;
3. conoscenza della piattaforma vocale Microsoft Skype for Business;
4. esperienza nell'assistenza a utenti di istituzioni e agenzie UE.

Valutazione durante la fase del colloquio

I candidati selezionati per il colloquio sono valutati, nel corso dello stesso, anche sulla base dei seguenti criteri:

1. eccellenti doti di pianificazione e organizzazione nonché capacità di definire priorità nel lavoro e di ottenere risultati sotto pressione;
2. capacità di gestire e coordinare più processi contemporaneamente;
3. capacità di lavorare con efficienza in un gruppo multidisciplinare in un ambiente multiculturale e multilingue;
4. conoscenza della missione e dell'organizzazione dell'EASO.

La capacità di comunicazione scritta e orale in inglese e le conoscenze, capacità e competenze legate al posto sono valutate anche facendo svolgere al candidato compiti tecnici reali e/o per mezzo di una prova scritta.



4. SELEZIONE E NOMINA

Il regolamento che ha posto le basi giuridiche per l'EASO è stato adottato nel maggio 2010 (Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 132 del 29.5.2010).

L'ammissibilità dei candidati sarà valutata da una commissione di selezione, la quale verificherà che i candidati soddisfino tutti i criteri di ammissione entro il termine fissato per la presentazione delle candidature.

I candidati che soddisfano i criteri di ammissione saranno quindi valutati in base ai criteri di selezione. I candidati che avranno ottenuto la valutazione migliore potranno essere invitati a sostenere una prova di competenza scritta e un colloquio, che si svolgeranno per la maggior parte in inglese.

Il colloquio verterà su quanto segue:

- attitudine generale e possesso di capacità linguistiche nella misura necessaria alle funzioni da svolgere in conformità all'articolo 12, paragrafo 2, lettera e) del regime applicabile agli altri agenti delle Comunità europee (RAA);
- competenze specifiche con riferimento ai profili dei candidati conformemente ai criteri di selezione del presente avviso di posto vacante.

I candidati invitati a un colloquio dovranno portare con sé gli originali e copie o copie autentiche dei documenti elencati di seguito:

- un documento che provi la nazionalità (ad es. passaporto);
- certificati che attestino i titoli di studio e le qualifiche professionali, in particolare quelli che danno accesso al profilo in questione;
- documenti comprovanti l'esperienza professionale acquisita successivamente alla data in cui il candidato ha ottenuto la qualifica che dà accesso al profilo in questione, recanti indicazioni chiare sulla data d'inizio e di fine, sul regime di lavoro (a tempo pieno o a tempo parziale) e sulla natura delle mansioni svolte.

La commissione di selezione proporrà una rosa di candidati all'autorità che ha il potere di nomina, la quale deciderà in merito alla nomina del candidato prescelto e alla costituzione di un elenco di riserva per il posto di cui al presente avviso. Si fa presente che l'inclusione nell'elenco di riserva non è garanzia di assunzione. L'assunzione sarà effettuata in base alla disponibilità di posti e di risorse di bilancio.

L'elenco di riserva per questo posto vacante sarà valido fino al 31 dicembre 2016 e potrà essere prorogato a discrezione dell'autorità che ha il potere di nomina.

Prima della firma del contratto, il candidato prescelto dovrà farsi visitare da un medico dell'istituzione per consentire all'EASO di accertare che soddisfi le condizioni richieste dall'articolo 28, lettera e), dello statuto dei funzionari delle Comunità europee.

5. PARI OPPORTUNITÀ

L'EASO applica una politica di pari opportunità e accetta candidature senza discriminazioni fondate sul sesso, la razza, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la



religione, le opinioni politiche o di altro genere, l'appartenenza a una minoranza nazionale, la situazione finanziaria, la nascita, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale.

6. REGIME APPLICABILE

L'agente contrattuale è nominato dal direttore esecutivo su raccomandazione della commissione di selezione in seguito alla procedura di selezione.

È assunto con la qualifica di agente contrattuale conformemente all'articolo 3 *bis* del RAA per un periodo di **3 anni**, prorogabile, ed è inquadrato nel gruppo di funzioni III.

I candidati assunti effettuano un periodo di prova di nove mesi.

La retribuzione di un **agente contrattuale GF III (primo scatto)** è costituita dallo **stipendio base di 2 536,18 EUR** cui è attribuito il coefficiente correttore (che per Malta è pari attualmente all'84,5%), integrato da varie indennità tra cui gli assegni familiari. Lo stipendio del personale è soggetto a un'imposta comunitaria trattenuta alla fonte. Il personale è esente dalle imposte nazionali sul reddito ed è iscritto al regime di sicurezza sociale e pensionistico della Comunità.

Per maggiori informazioni sulle condizioni di lavoro del personale contrattuale, si rimanda al RAA <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:IT:PDF>

La sede di lavoro è **La Valletta (Malta)**.

7. PROCEDURA DI CANDIDATURA

Affinché le candidature siano valide, i candidati devono:

- utilizzare il modulo ufficiale di candidatura presente nel sito dell'EASO, compilandolo in inglese in tutte le sue parti;
- trasmettere la propria candidatura via e-mail all'indirizzo applications@easo.europa.eu entro il termine stabilito;
- indicare nell'oggetto dell'e-mail il riferimento del presente avviso di posto vacante, seguito dal cognome del candidato.

Le candidature incomplete sono considerate nulle e trattate come non ammissibili. Allo stesso modo, sono esclusi dalla procedura i candidati che, con lo stesso atto di candidatura, si candidano a più di un posto.

Si prega di notare che il processo di selezione potrebbe richiedere diversi mesi.

Ai candidati cui è offerto il posto si richiede di presentare l'originale o copia autenticata dei titoli di studio e degli attestati dell'esperienza professionale.



Per agevolare il processo di selezione, tutta la corrispondenza relativa a questo posto vacante indirizzata ai candidati è in inglese.

I candidati non devono in nessun caso mettersi in contatto, direttamente o indirettamente, con la commissione di selezione in relazione alla selezione in oggetto. L'autorità che ha il potere di nomina si riserva la facoltà di escludere i candidati che violassero tale disposizione.

Termine per la presentazione delle candidature

Il termine per la presentazione delle candidature è il **2 settembre 2016 alle ore 13:00** (ora di Bruxelles). L'EASO non prende in considerazione candidature pervenute successivamente alla data e all'ora stabilite.

Si consiglia vivamente di **non aspettare l'ultimo giorno** per presentare la propria candidatura, poiché il sovraccarico delle linee o un problema di connessione a Internet potrebbero causare difficoltà nella trasmissione. L'EASO non può essere ritenuto responsabile di eventuali ritardi dovuti a tali difficoltà.

Se in una qualsiasi fase della procedura si accerta che le informazioni fornite da un candidato sono inesatte, il candidato in questione è escluso.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati trasmessi dal candidato è finalizzato alla gestione della candidatura in vista di un'eventuale pre-selezione e assunzione presso l'EASO.

L'EASO non rende pubblici i nomi dei candidati prescelti inseriti negli elenchi di riserva. È possibile tuttavia che, per finalità legate all'assunzione e finalità connesse di pianificazione, membri del gruppo direttivo dell'EASO abbiano accesso agli elenchi di riserva e, in casi specifici, al modulo di candidatura di un candidato (senza i documenti accompagnatori, che sono conservati in modo riservato dall'ufficio del personale). I fascicoli di candidatura sono conservati per cinque anni dalla data di costituzione dell'elenco di riserva, dopo di che sono distrutti.

I dati personali richiesti saranno trattati in conformità al regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi dell'UE, nonché la libera circolazione di tali dati.

9. PROCEDURE DI RICORSO

Qualora un candidato ritenga che una determinata decisione gli arrechi pregiudizio, può presentare un reclamo ai sensi dell'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari delle Comunità europee e del RAA, al seguente indirizzo:

Direttore esecutivo

Ufficio europeo di sostegno per l'asilo

MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valetta, MRS 1917

Malta



Il reclamo deve essere presentato entro un termine di tre mesi. Il termine per l'avvio di questo tipo di procedura decorre dalla data in cui è notificato al candidato l'atto che gli arreca pregiudizio.