

New Energy Solutions Optimised for Islands



EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Webinaire d'information : Deuxième cycle de l'appel à projets NESOI

Alessandra Montanelli, SINLOC
Sophie Dourens-Quaranta, R2M Solution
Miriam Miranda , ZABALA
Francesco Peccianti, RINA Consulting
Evdoxia Eirini Lithoxoidou, CERTH

22 octobre 2021



Ce projet a été financé par le programme de recherche et d'innovation
Horizon 2020
de l'Union européenne, sous la convention de subvention n° 864266.



Sommaire

- Introduction à l'appel à projets NESOI
- Brève présentation des projets déjà sélectionnés par NESOI
- Comment postuler à l'appel à projets NESOI
- Critères d'éligibilité et d'évaluation
- Le service d'assistance NESOI

Mécanisme pour les îles de l'UE NESOI

- Projet H2020
- Durée : 2019-2023
- NESOI offre des services d'assistance technique pour soutenir les projets d'énergie propre dans les îles de l'UE et faciliter leur accès au financement



Introduction à l'appel d'offres ouvert NESOI

Les projets déjà sélectionnés par NESOI

Comment postuler à l'appel ouvert NESOI

Critères d'éligibilité et d'évaluation

Le service d'assistance NESOI

Partenaires de NESOI

Présence

Langues

Adaptabilité

Aspects culturels



Introduction à l'appel d'offres ouvert NESOI

Les projets déjà sélectionnés par NESOI

Comment postuler à l'appel ouvert NESOI

Critères d'éligibilité et d'évaluation

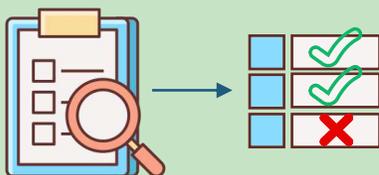
Le service d'assistance NESOI

Processus NESOI

1

ENQUETE

Déploiement de l'enquête
Cartographie des projets et
des besoins des îles



2

APPEL À PROPOSITIONS

Participation des entités
locales
Sélection des bénéficiaires



3

ASSISTANCE TECHNIQUE

Mise à disposition de
ressources financières et d'un
soutien technique



Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

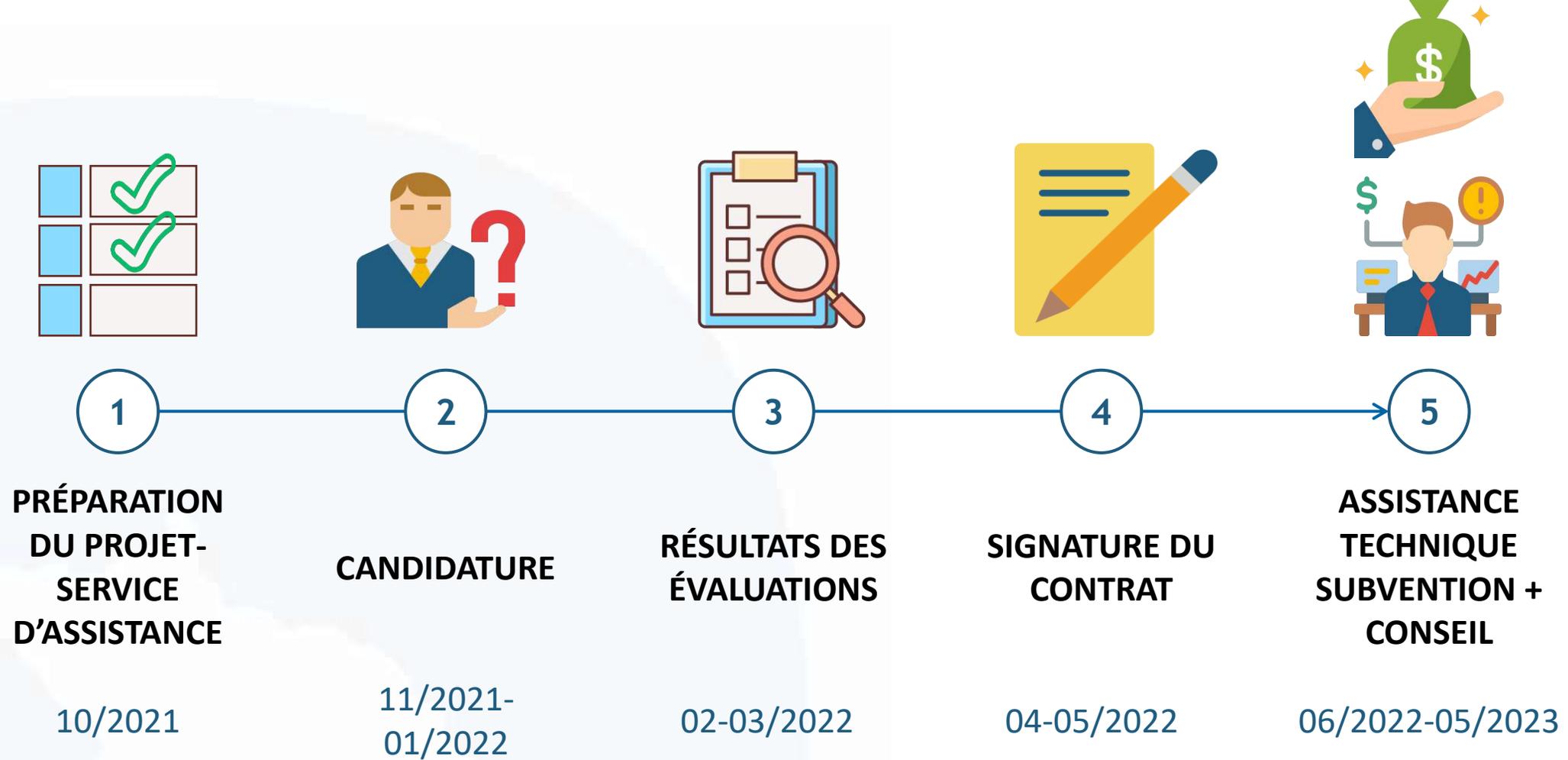
Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

Le service
d'assistance
NESOI

Démarches des bénéficiaires NESOI



Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

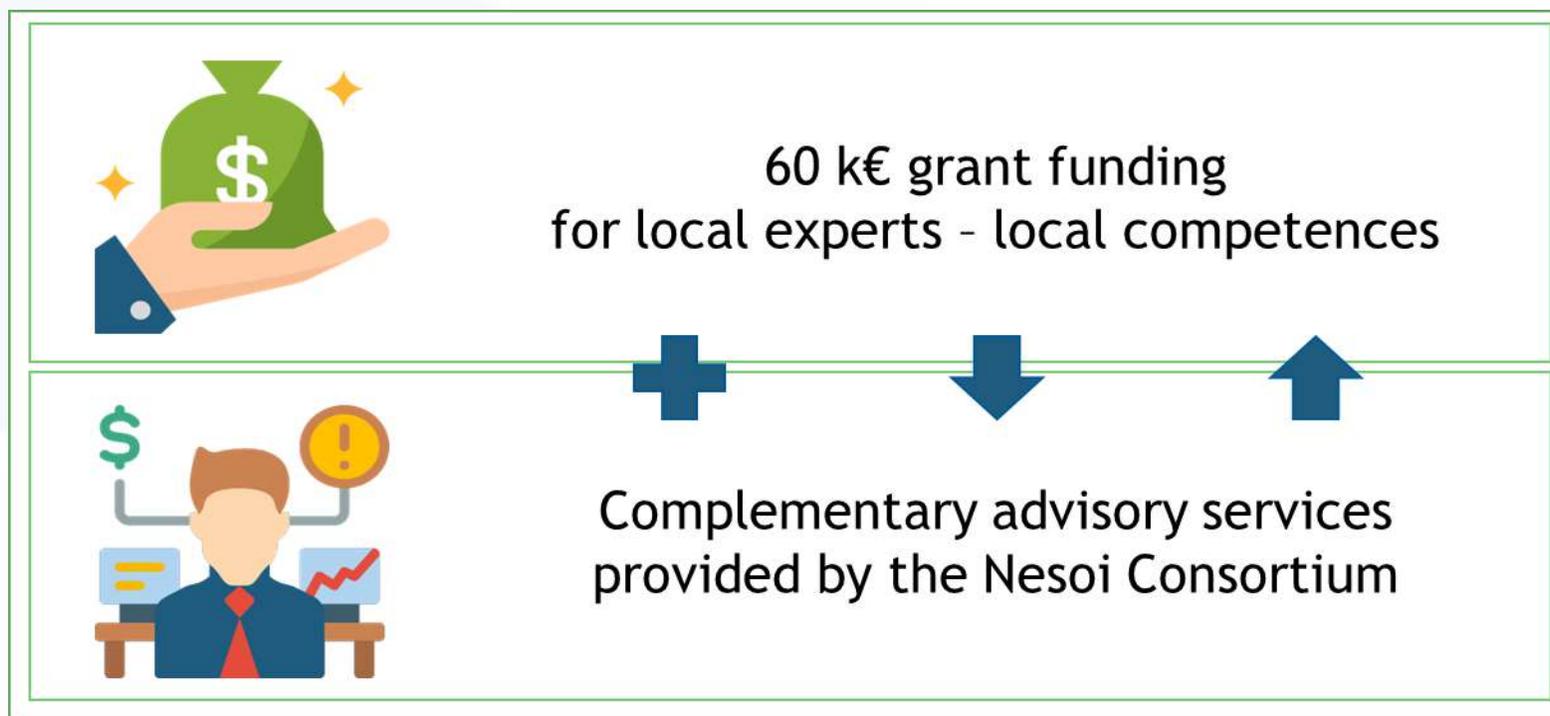
Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

Le service
d'assistance
NESOI

Assistance technique NESOI

Les activités d'assistance technique financées par une subvention et les services de conseil fournis par NESOI seront toujours **combinés et déployés** ensemble (entrée-sortie)



Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

Le service
d'assistance
NESOI

Sommaire

- Introduction à l'appel ouvert NESOI
- **Brève présentation des projets déjà sélectionnés par NESOI**
- Comment postuler à l'appel ouvert NESOI
- Critères d'éligibilité et d'évaluation
- Le service d'assistance NESOI

Premier cycle de l'appel à propositions ouvert NESOI

DATES

Oct. 2020 à
Déc. 2020

CANDIDATURES

117 candidatures soumises

de

14 pays de l'UE

représentant

+100 îles

PROJETS SÉLECTIONNÉS

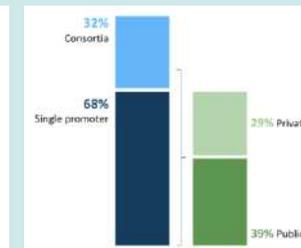
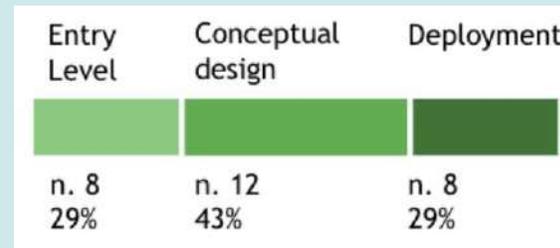
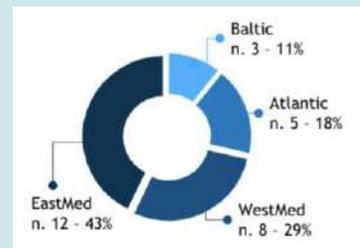
28 projets sélectionnés

de

10 pays de l'UE

représentant

24 îles



+ **14** projets
sélectionnés sur la liste
de réserve

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

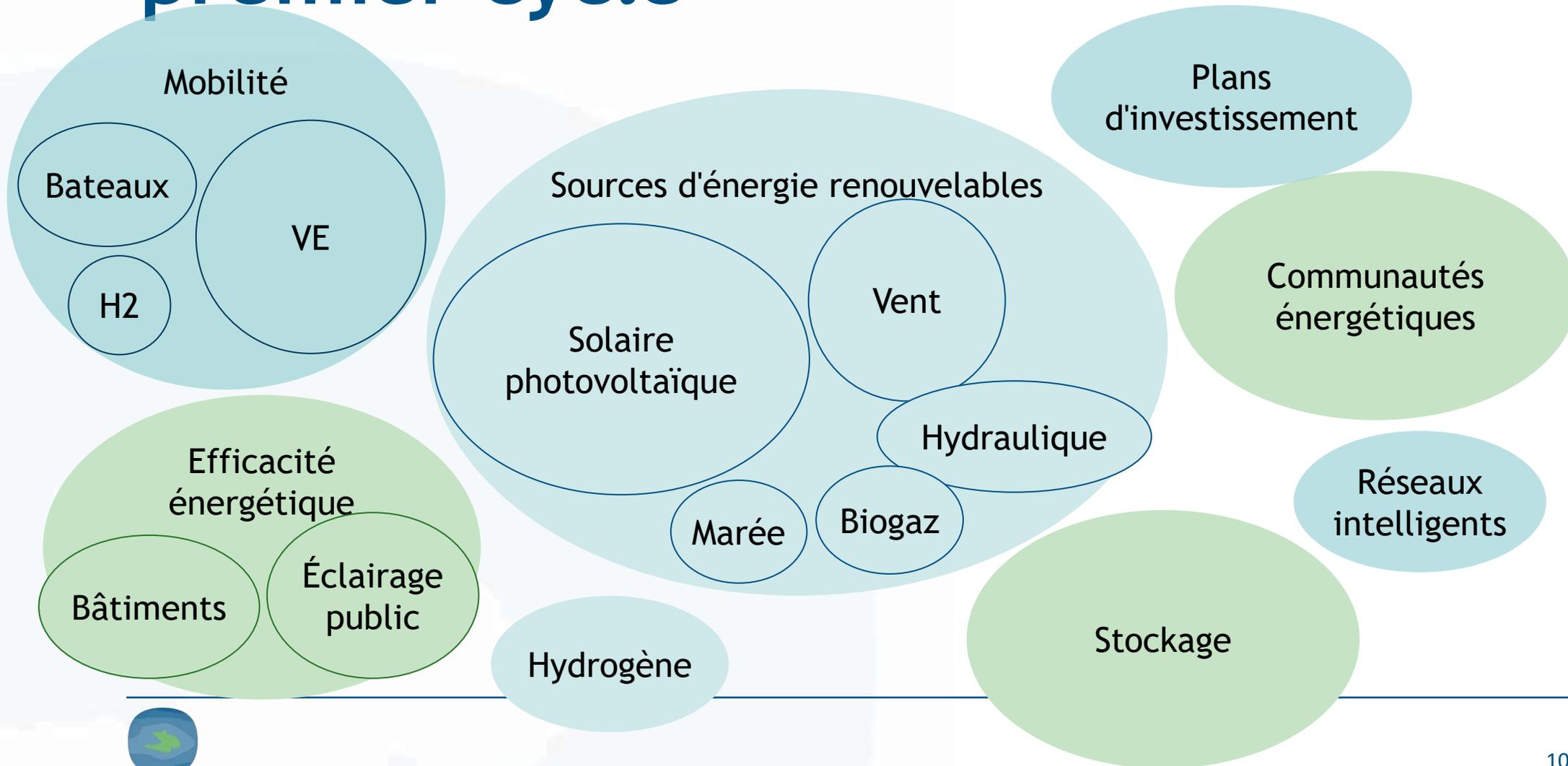
Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

Le service
d'assistance
NESOI

Projets sélectionnés lors du premier cycle



Introduction à l'appel ouvert NESOI

Les projets déjà sélectionnés par NESOI

Comment postuler à l'appel ouvert NESOI

Critères d'éligibilité et d'évaluation

Le service d'assistance NESOI

Projets sélectionnés lors du premier cycle



<https://www.nesoi.eu/content/nesoi-1st-open-call-results>

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

**Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI**

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

Le service
d'assistance
NESOI

Projets sélectionnés lors du premier cycle

Introduction à l'appel ouvert NESOI

Les projets déjà sélectionnés par NESOI

Comment postuler à l'appel ouvert NESOI

Critères d'éligibilité et d'évaluation

Le service d'assistance NESOI

NESOI EUROPEAN ISLANDS FACILITY

The EU Islands Facility NESOI is pleased to introduce the clean energy projects receiving its support:

SoFIA
Setup of First citizens' energy community in the Canary Islands

Country	Island	Project promoter	Sector	Project value
SPAIN	TENERIFE	Energy Research & Innovation Solutions S.L.U.	Energy Community	2,816,100 €

What is the project about?

- The project consists in elaborating a feasibility study to establish energy communities according to the needs of the city of Adeje.
- For collective self-consumption, community members will be given a monetary benefit.
- Installation of the network will be carried out in the city of Adeje.
- Over the course of the study, various ways to increase the level of self-consumption will be presented: installation of water heating and cooling solutions, mobility, generation technology other than PV, etc.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Identification of suitable technological systems given existing project siting requirements
- Definition of the required environmental permitting procedures
- Cost-benefit, socio-economic, and environmental analysis
- Identification of the potential risks and corresponding mitigation of project risks
- Risk analysis and identification of suitable mitigation strategies
- Assessment of existing procurement systems
- Financial modelling and identification of legal scenarios
- Identification of financing/funding systems
- Action plan and identification of project monitoring procedures

NESOI contact: Martha Cardenas, CINEC, martha.cardenas@ec.europa.eu




NESOI EUROPEAN ISLANDS FACILITY

The EU Islands Facility NESOI is pleased to introduce the clean energy projects receiving its support:

SCGM NaKou
Smart, clean and green marinas in Naxos and Koufonisi

Country	Island	Project promoter	Sector	Project value
GREECE	NAXOS KOUFONISI	Municipality of Naxos & Small Cyclades	Ports	1,730,000 €

What is the project about?

- The project consists in the development of two smart, clean and green marinas by transforming port infrastructures in Naxos and Ano Koufonisi islands.
- Small electric ferries for leisure activities, day and e-boats for local transportation will be provided at each marina.
- Additional services at the marinas will include smart street lighting systems, modern green waste collection points, jet and shower facilities and floating charging networks.
- The marinas' infrastructures will be served by smart reception, properly coordinated by a smart management platform.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Assessment of the key project siting drivers
- Identification of suitable technological systems given existing project siting requirements
- Definition of the required environmental permitting procedures
- Cost-benefit analysis and socio-economic, and environmental impact evaluation
- Definition of the technical, economic and financial, fiscal project inputs
- Risk analysis and identification of suitable mitigation strategies
- Assessment of existing procurement systems (e.g., tender, PPP, etc.)
- Financial modelling and identification of legal scenarios
- Identification of financing/funding systems
- Action plan and identification of project monitoring procedures

NESOI contact: Piroskopi Papatzioti, INEC Consulting, piroskopi.papatzioti@inec.eu




NESOI EUROPEAN ISLANDS FACILITY

The EU Islands Facility NESOI is pleased to introduce the clean energy projects receiving its support:

D.O.C.K.S.
Development Of Consistent Key strategy of the Strait port system

Country	Island	Project promoters	Sector	Project value
ITALY	SICILY	Autorità di Sistema Portuale dello Stretto (ASPS)	Ports	397,000,000 €

What is the project about?

- The project consists in elaborating the Environmental Energy Planning Document of Port Systems (EAPS) for the parts of Messina, Milazzo and Tropea, in Sicily, which belong to the Port System Authority of the Strait (ASPS).
- The EAPS defines strategic guidelines for the implementation of specific measures, in order to improve energy efficiency, promote the use of renewable energy in the port area and increase industries that have environmental benefits for the citizens of the neighbouring territories and for the port users.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Socio-economic, territorial and environmental analysis
- Definition of the energy balance and preparation of the Decarbonisation Inventory
- Analysis of the local electricity and heat heating and cooling demand
- Climate change risk analysis and vulnerability assessment
- Analysis and mapping of regional, national and European planning laws framework
- Support in the drafting of the EAPS
- Action plan and financing options, allocation of responsibilities for the implementation
- Mapping of the main financial instruments available for the identified actions
- Presentation of technical and supporting documentation
- Setting up of financing procedures for the duration of the EAPS

NESOI contact: George Beevretis, RINA Consulting, george.beevretis@rina.it




NESOI EUROPEAN ISLANDS FACILITY

The EU Islands Facility NESOI is pleased to introduce the clean energy projects receiving its support:

e-LAFITI
Feasibility study for electric solar boat transportation to Elafiti

Country	Island	Project promoter	Sector	Project value
CROATIA	ELAFITI SLAVIJA	Dubrovnik Development Agency (DURA)	Mobility	1,780,000 €

What is the project about?

- The project consists in a feasibility study for electric boats and their charging infrastructure as a regular transportation system from Dubrovnik to Elafiti islands.
- The study will evaluate the economic, technical, legal, and environmental impacts of such transportation system, for electric boats and boats of electric boats that could follow the results of both initiatives and islands.
- The study will also deal with the impact of charging infrastructure both on mainland and on islands and their possible integration into multimodal transport mode.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Assessment of the key project siting drivers
- Identification of suitable technological systems given existing project siting requirements
- Definition of the required environmental permitting procedures
- Cost-benefit analysis and socio-economic and environmental impact evaluation
- Definition of the technical, economic and financial, fiscal project inputs
- Risk analysis and identification of suitable mitigation strategies
- Assessment of existing procurement systems
- Financial modelling and identification of legal scenarios
- Identification of financing/funding systems
- Action plan and identification of project monitoring procedures
- Identification and development of financing models and spring of related infrastructures

NESOI contact: Sada Jovanic, WOLFF THIES, sada.jovanic@wolff-thies.com




NESOI EUROPEAN ISLANDS FACILITY

The EU Islands Facility NESOI is pleased to introduce the clean energy projects receiving its support:

SEI
Sustainable Estonian Islands

Country	Islands	Project promoters	Sector	Project value
ESTONIA	SARDEMA HELVIKU	Isaare Development Center Hilussa Development Center	Investment plan	1,500,000 €

What is the project about?

- Estonia Islands would like to develop an investment plan outlining all major axes, and a realistic road map in three horizons, a sustainable island community.
- This should have an overview of feasible solutions to climate change, economic developments, and ecological issues, and a vision-oriented development plan based on local resources.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Assessment of the key project siting drivers
- Identification of suitable technological systems given existing project siting requirements
- High-level analysis on selected technological options - regulatory framework
- High-level analysis of expected impacts
- High-level analysis and financial, fiscal project inputs
- High-level analysis and identification of suitable mitigation strategies
- Assessment of existing procurement systems (e.g., tender, PPP, etc.)
- Financial modelling and identification of legal scenarios
- Identification of financing/funding systems
- Action plan and identification of project monitoring procedures

NESOI contact: Christian Herbers, E.ON, christian.herbers@eon.com




NESOI EUROPEAN ISLANDS FACILITY

The EU Islands Facility NESOI is pleased to introduce the clean energy projects receiving its support:

GRenPLightC
Global renovation of public lighting in Corsica

Country	Island	Project promoter	Sector	Project value
FRANCE	CORSICA	Agence d'Aménagement durable, d'Urbanisme et d'Énergie de la Corse (AUE)	Public lighting	20,000,000 €

What is the project about?

- The project consists in amplifying AUE's approach in providing support to municipalities to renovate more than 20,000 lighting points by 2025. The objective is the use of LED technology and of a specific management of night-time lighting profiles through power verticality or extinction.
- It also aims to establish a Regional Public Lighting Chart based on the widest possible benchmark, an evaluation of the operators' readiness and a dialogue with institutional actors, professionals and associations.
- The project will also support Corsica's future candidature for the International Dark Sky Reserve label.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Analysis of AUE procedures and documents
- Proposals for a better active and proactive use of night-time lighting profiles through power verticality or extinction
- Feedback on global public lighting renovation at local, national and EU level
- Feedback on economic and financial modelling and financing
- Support in elaboration of consultation documents for the regional chart
- Support charting Regional Chart evolution

NESOI contact: Corina Basso, R2M Solutions, corina.basso@r2m.it




<https://www.nesoi.eu/content/projects-briefs>

Sommaire

- Introduction à l'appel ouvert NESOI
- Brève présentation des projets déjà sélectionnés par NESOI
- **Comment postuler à l'appel ouvert NESOI**
- Critères d'éligibilité et d'évaluation
- Le service d'assistance NESOI

Candidature et structure de l'appel

OCTOBRE 2021
JANVIER 2022



OUVERTURE DE L'APPEL

- Deuxième appel Oct. 2021
- Site web NESOI (www.nesoi.eu)
- Candidature complète
 - Formulaire de candidature : *technique + financier*
- Documentation
 - Modèle de formulaire de candidature
 - Manuel pour les candidats
 - Contrôle d'éligibilité
 - Service d'assistance

RÉSERVEZ LES DATES :

Ouverture : 29 octobre 2021

Clôture : 21 janvier 2022

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

**Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI**

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

Le service
d'assistance
NESOI

Candidature et structure de l'appel

OCTOBRE 2021
JANVIER 2022



OUVERTURE DE L'APPEL

- Deuxième appel Oct. 2021
- Site web NESOI (www.nesoi.eu)
- Candidature complète
 - Formulaire de candidature : *technique + financier*
- Documentation
 - Modèle de formulaire de candidature
 - Manuel pour les candidats
 - Contrôle d'éligibilité
 - Service d'assistance

- Informations sur le(s) candidat(s)
- Description du projet (indicatif)
 - Activités à financer
 - Soutien demandé
 - Subvention maximale de 60K
 - Assistance technique/juridique
 - Mise en œuvre
 - Impact
 - Taille de l'investissement

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

**Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI**

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

Le service
d'assistance
NESOI

Candidature et structure de l'appel

OCTOBRE 2021
JANVIER 2022



OUVERTURE DE L'APPEL

- Deuxième appel Oct. 2021
- Site web NESOI (www.nesoi.eu)
- Candidature complète
 - Formulaire de candidature : *technique + financier*
- Documentation
 - Modèle de formulaire de candidature
 - Lignes directrices pour les candidats
 - Contrôle d'éligibilité
 - Service d'assistance

FÉVRIER - MARS
2022



ÉVALUATION DES PROPOSITIONS

- Panel d'experts
- Critères d'éligibilité
 - Qualitatif et quantitatif
- Rapport d'évaluation
- Sélection des bénéficiaires



Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

**Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI**

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

Le service
d'assistance
NESOI

Candidature et structure de l'appel

OCTOBRE 2021
JANVIER 2022



OUVERTURE DE L'APPEL

- Deuxième appel Oct. 2021
- Site web NESOI (www.nesoi.eu)
- Candidature complète
 - Formulaire de candidature : *technique + financier*
- Documentation
 - Modèle de formulaire de candidature
 - Lignes directrices pour les candidats
 - Contrôle d'éligibilité
 - Service d'assistance

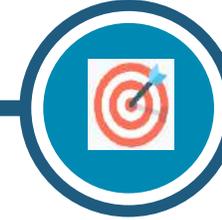
FÉVRIER - MARS
2022



ÉVALUATION DES PROPOSITIONS

- Panel d'experts
- Critères d'éligibilité
 - Qualitatif et quantitatif
- Rapport d'évaluation
- Sélection des bénéficiaires

AVRIL - MAI
2022



CANDIDATURES SÉLECTIONNÉES

- Préparation et signature de la convention de subvention
- Soutien technique et financier
- Projets
 - Max. 12 mois
 - Rapports de suivi
- Mise en œuvre

Introduction à l'appel ouvert NESOI

Les projets déjà sélectionnés par NESOI

Comment postuler à l'appel ouvert NESOI

Critères d'éligibilité et d'évaluation

Le service d'assistance NESOI

Sommaire

- Introduction à l'appel ouvert NESOI
- Brève présentation des projets déjà sélectionnés par NESOI
- Comment postuler à l'appel ouvert NESOI
- **Critères d'éligibilité et d'évaluation**
- Le service d'assistance NESOI

Comment préparer votre proposition



Connaître les critères d'éligibilité : puis-je participer à l'appel ouvert NESOI ?



FORMAT DE PROPOSITION : comment puis-je postuler à l'appel ouvert NESOI ?



CONNAÎTRE LES CRITÈRES D'ÉVALUATION : comment puis-je obtenir un financement via l'appel ouvert NESOI ?

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

**Critères
d'éligibilité et
d'évaluation**

Le service
d'assistance
NESOI

Critères d'éligibilité

Quels sont les critères d'éligibilité pour bénéficier de l'assistance technique spécifique à la structuration de projets NESOI ?



Le manuel de candidature NESOI comprend la « Définition des conditions préalables d'éligibilité », qui décrit les conditions préalables que les **projets et leurs promoteurs doivent remplir pour être éligibles au soutien de NESOI.**

L'intention de NESOI était de définir des **critères d'éligibilité** objectifs et **transparentes**, en maintenant leur nombre au minimum permettant de garantir la qualité des propositions et la conformité avec les objectifs de l'UE pour la décarbonisation des îles.

Les conditions d'éligibilité présentées dans le document ont été identifiées via une discussion entre les membres du Consortium NESOI et grâce à un **dialogue constant avec la Commission européenne.**

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

**Critères
d'éligibilité et
d'évaluation**

Le service
d'assistance
NESOI

Critères d'éligibilité

Quels sont les critères d'éligibilité pour bénéficier de l'assistance technique spécifique à la structuration de projets NESOI ?

#1 - Seuil de soutien jusqu'à un seuil maximum de 60 000 € sous forme de subvention et 60 000 € sous forme d'assistance technique et financière des partenaires NESOI

2 - Le lieu de l'action devrait être les pays éligibles à l'initiative H2020 (y compris le Royaume-Uni, l'OCTA, les pays associés) et les îles d'une superficie maximale de 30 000 km²

#3 - Bénéficiaires : personnes morales publiques et privées

4 - Type de projets : projet lié à la transition énergétique, la liste disponible n'excluant pas d'autres projets

5 - Calendrier - avant septembre 2023

#6 - Impact - Taille minimale requise, ayant un impact sur les domaines pertinents de la transition énergétique (c'est-à-dire économies d'énergie primaire, réduction des émissions de GES, amélioration des conditions environnementales locales, atténuation de la pauvreté énergétique)

#Plus - Conformité aux normes de l'UE, légitimité, système de langue et de soumission, absence de conflit d'intérêts

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

**Critères
d'éligibilité et
d'évaluation**

Le service
d'assistance
NESOI

Critères d'évaluation

L'intention de NESOI est de définir des **critères d'éligibilité objectifs et transparents**, en maintenant leur nombre au minimum permettant de garantir la qualité des propositions et la conformité avec les objectifs de l'UE pour la décarbonisation des îles

Les critères de sélection visent à permettre une **évaluation équitable** des projets et à favoriser une **allocation compétitive des ressources disponibles** afin de récompenser le projet le plus significatif et le plus impactant dans le cadre de la transition énergétique

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

**Critères
d'éligibilité et
d'évaluation**

Le service
d'assistance
NESOI

Critères d'évaluation

Quatre macro-zones seront évaluées :

- 1. Description du projet et caractéristiques principales** La présentation du projet doit permettre aux évaluateurs de comprendre sa portée et ses limites
- 2. Impacts du projet** La proposition doit indiquer quels domaines de la transition énergétique sont abordés et quantifier l'impact du projet sous différentes perspectives
- 3. Bénéficiaire et écosystème insulaire** La proposition doit indiquer quels sont les acteurs pertinents impliqués dans le projet pour garantir son succès
- 4. Exécution du projet et soutien NESOI** Le soutien demandé doit être présenté dans un calendrier cohérent, mentionnant les étapes clés de son déploiement

Introduction à l'appel ouvert NESOI

Les projets déjà sélectionnés par NESOI

Comment postuler à l'appel ouvert NESOI

Critères d'éligibilité et d'évaluation

Le service d'assistance NESOI

Critères d'évaluation

Chaque section de la proposition sera notée par une note de **1 à 5 (avec une résolution de 0,5)** :

1 - Médiocre

Le critère n'est pas suffisamment pris en compte ou présente de graves faiblesses intrinsèques

2 - Moyen

La proposition répond globalement au critère, mais présente des faiblesses importantes

3 - Bien

La proposition répond bien à ce critère, mais elle présente un certain nombre de lacunes

4 - Très bien

La proposition répond très bien au critère, mais présente un petit nombre de lacunes

5 - Excellent

La proposition aborde avec succès tous les aspects pertinents du critère. Les éventuelles lacunes sont mineures

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

**Critères
d'éligibilité et
d'évaluation**

Le service
d'assistance
NESOI

Critères d'évaluation

Score minimum par section :

2/5

Note totale minimale :

12/22

STRUCTURE DES PROPOSITIONS

- La proposition en un coup d'œil
- Sections principales de la proposition :
 1. Description du concept du projet et caractéristiques principales
 2. Impacts du projet
 3. Bénéficiaire et écosystème insulaire
 4. Exécution du projet et soutien NESOI
- Pièces jointes

PLATE-FORME EN LIGNE POUR LA SOUMISSION

SEULE LA PROPOSITION ÉCRITE EN ANGLAIS SERA ACCEPTÉE
(les pièces jointes peuvent être acceptées dans la langue locale)

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

**Critères
d'éligibilité et
d'évaluation**

Le service
d'assistance
NESOI

Critères d'évaluation - Bonus

En plus des notes, chaque évaluateur peut attribuer à chaque proposition un ou plusieurs « **bonus** » pris en compte dans le classement final

Ces bonus sont liés aux sujets suivants :

- **Innovation**, à attribuer si la solution technique proposée dépasse de manière significative l'état de l'art du contexte local ;
- ❑ **Reproductibilité**, à attribuer si la proposition présente un potentiel significatif de reproduction dans d'autres îles ou sur le continent ;
- ❑ **Archipel**, à attribuer si l'intervention proposée ne concerne pas une seule île mais plusieurs îles du même archipel
- ❑ **Qualité des pièces justificatives**, à attribuer si le demandeur peut joindre une documentation appropriée pour prouver la qualité globale du projet en termes de faisabilité, de durabilité, de bancabilité, de conformité réglementaire, etc.

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

**Critères
d'éligibilité et
d'évaluation**

Le service
d'assistance
NESOI

Sommaire

- Introduction à l'appel ouvert NESOI
- Brève présentation des projets déjà sélectionnés par NESOI
- Comment postuler à l'appel ouvert NESOI
- Critères d'éligibilité et d'évaluation
- **Le service d'assistance NESOI**

Introduction au service d'assistance NESOI



Le service d'assistance de NESOI est un outil centralisé que vous pouvez utiliser pour poser toutes les questions relatives au prochain appel ouvert



L'outil est basé sur un système de ticket qui vous permet de poser une question et de recevoir une assistance dans l'une des sept langues suivantes : anglais, français, allemand, italien, espagnol, grec et croate.



Les étapes pour accéder et utiliser le service d'assistance sont les suivantes...

Introduction à l'appel ouvert NESOI

Les projets déjà sélectionnés par NESOI

Comment postuler à l'appel ouvert NESOI

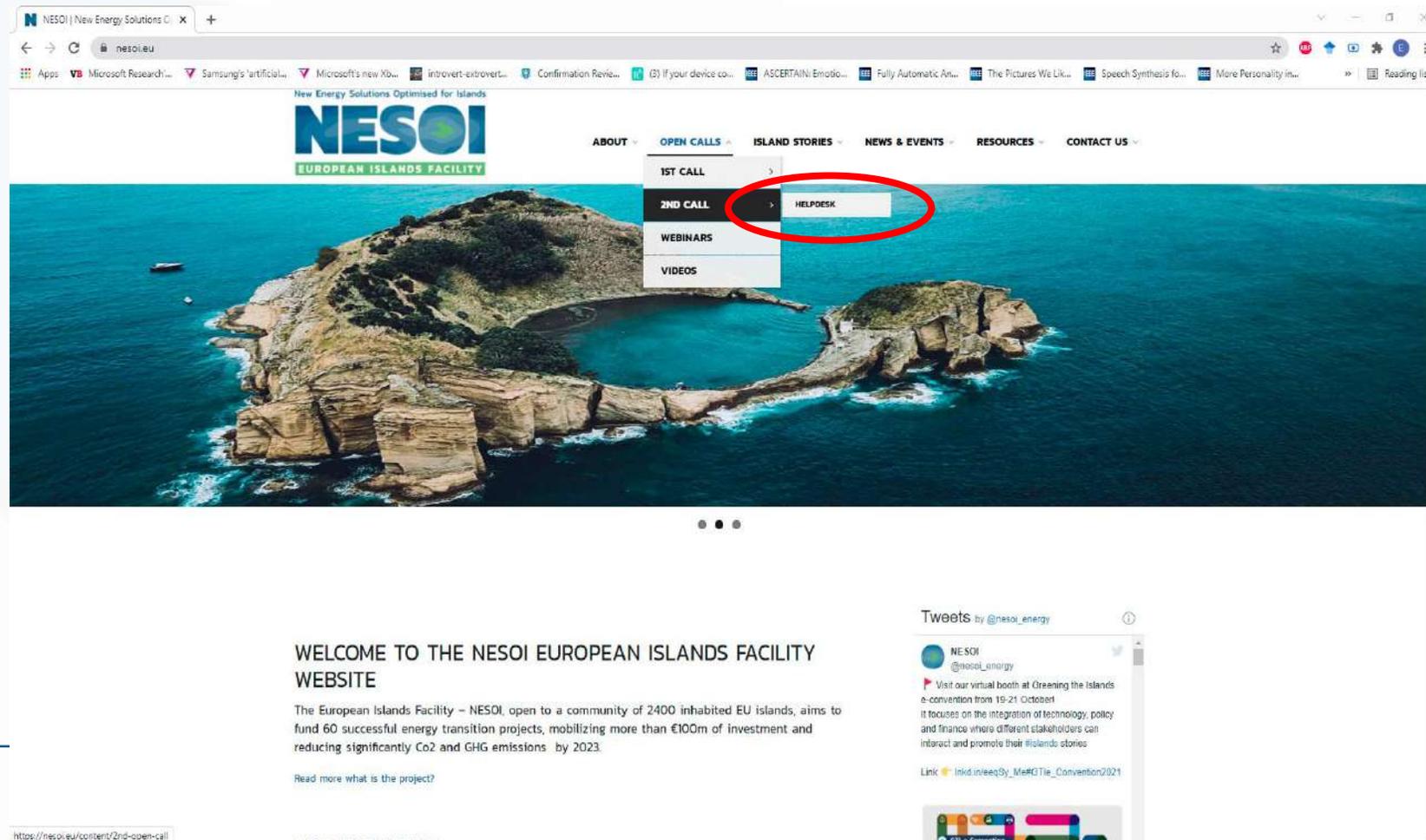
Critères d'éligibilité et d'évaluation

Le service d'assistance NESOI

Comment utiliser le service d'assistance



ÉTAPE 1 : Allez sur www.nesoi.eu > Open Calls > 2nd Call > «Helpdesk»
(lien direct : <http://jira-projects.iti.gr:8000/nesoi-ticketing/login.php>)



Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

**Le service
d'assistance
NESOI**

Comment utiliser le service d'assistance

➔ ÉTAPE 2 : Créez un compte

New Energy Solutions Optimised for Islands

NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Guest User | Sign In

Support Center Home Open a New Ticket Check Ticket Status

Sign in to NESOI Helpdesk

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

Not yet registered? [Create an account](#)
I'm an agent — sign in here



If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

Copyright © 2020 NESOI Helpdesk - All rights reserved.
powered by 

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

**Le service
d'assistance
NESOI**

Comment utiliser le service d'assistance

New Energy Solutions Optimised for Islands
NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Guest User | Sign In

[Support Center Home](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

Account Registration

Use the forms below to create or update the information we have on file for your account

Contact Information

Email Address *

Full Name *

Phone Number: Ext:

Preferences

Time Zone:

Access Credentials

Create a Password:

Confirm New Password:

Copyright © 2020 NESOI Helpdesk - All rights reserved.
powered by OSticket

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

**Le service
d'assistance
NESOI**

Comment utiliser le service d'assistance

➔ ÉTAPE 3 : Vérifiez vos e-mails (y compris le dossier spam)

New Energy Solutions Optimised for Islands
NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Guest User | Sign In

Support Center Home Open a New Ticket Check Ticket Status

Account registration

Thanks for registering for an account.

We've just sent you an email to the address you entered. Please follow the link in the email to confirm your account and gain access to your tickets.

Gmail - Inbox
https://mail.google.com

Google

Gmail

COMPOSE

Inbox (7)
Starred
Drafts
Sent Mail

Primary Social Promotions Updates

Google+ You were tagged in 3 photos on Google+ - Google+ You were tagged in three p
YouTube LauraBlack just uploaded a video. - Joss, have you seen the video LauraBlack i
Emily Million (Google+) [Knitting
Sean Smith (Google+) Photos of
Google+ Kate Bayr
Google+ Danielle I
YouTube Just for
Google+ You were
Hilary Jacobs (Google+) Check ou
Google+ Kate Bayr

Search people...
Jenny Kang
Peter H
Jonathan Pelleg
Brett C
Max Stein
Jen Hart
Eric Lowery

Copyright © 2020 NESOI Helpdesk - All rights reserved.
powered by OSTicket

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

Le service
d'assistance
NESOI

Comment utiliser le service d'assistance

➔ ÉTAPE 4 : Activez votre compte

From Support <nesoi_ticketing@iti.gr> ☆
Subject **Welcome to NESOI ticketing**
To Me★

Hi Konstantinos,

We've created an account for you at our help desk at <http://195.251.117.199:8000/osticket>.

Please follow the link below to confirm your account and gain access to your tickets.

<http://195.251.117.199:8000/osticket/pwreset.php?token=ThqbM9iZ7zOGCqQNSHnpMivRXSoDAajVXU850oXOY1g6ZXbm>

*Your friendly Customer Support System
NESOI ticketing*

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

**Le service
d'assistance
NESOI**

Comment utiliser le service d'assistance

➔ ÉTAPE 5 : Connectez-vous avec vos identifiants

New Energy Solutions Optimised for Islands

NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Guest User | [Sign In](#)

[Support Center Home](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

Sign in to NESOI Helpdesk

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

Not yet registered? [Create an account](#)
I'm an agent — [sign in here](#)



If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

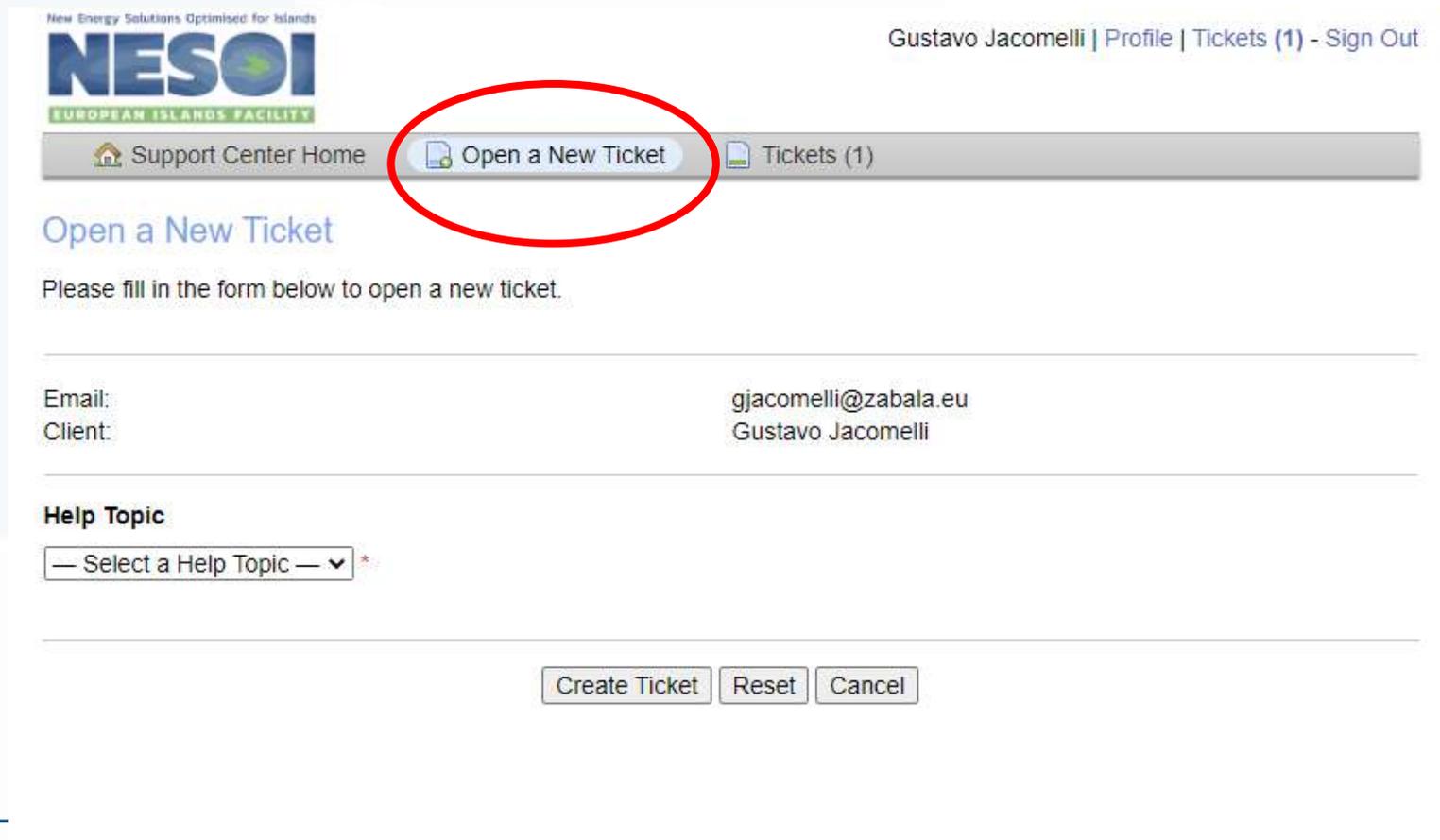
Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

**Le service
d'assistance
NESOI**

Comment utiliser le service d'assistance

➔ ÉTAPE 6 : Créez un nouveau ticket



New Energy Solutions Optimised for Islands
NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Gustavo Jacomelli | Profile | Tickets (1) - Sign Out

Support Center Home **Open a New Ticket** Tickets (1)

Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Email: gjacomelli@zabala.eu
Client: Gustavo Jacomelli

Help Topic
— Select a Help Topic — *

Create Ticket Reset Cancel

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

**Le service
d'assistance
NESOI**

Comment utiliser le service d'assistance

New Energy Solutions Optimised for Islands

NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Gustavo Jacomelli | Profile | Tickets (1) - Sign Out

Support Center Home Open a New Ticket Tickets (1)

Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Email: gjacomelli@zabala.eu
Client: Gustavo Jacomelli

Help Topic

— Select a Help Topic — *
— Select a Help Topic —
Croatian
English
French
German
Greek
Italian
Spanish

Create Ticket Reset Cancel

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

**Le service
d'assistance
NESOI**

Comment utiliser le service d'assistance

➔ ÉTAPE 7 : Saisissez votre question et cliquez sur « Create Ticket »

New Energy Solutions Optimized for Islands
NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Gustavo Jacomelli | Profile | Tickets (1) - Sign Out

Support Center Home Open a New Ticket Tickets (1)

Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Email: gjacomelli@zabala.eu
Client: Gustavo Jacomelli

Help Topic
English

Ticket Details
Please Describe Your Issue:

Issue Summary *
Open call 1 further information

Dear staff at NESOI,
I would like to find out more information about...

all changes saved

Drop files here or choose them

Create Ticket Reset Cancel

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

**Le service
d'assistance
NESOI**

Comment utiliser le service d'assistance

➔ ÉTAPE 8 : La réponse vous sera envoyée par ticket / e-mail

New Energy Solutions Optimized for Islands
NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Gustavo Jacomelli | Profile | Tickets (2) - Sign Out

Support Center Home Open a New Ticket **Tickets (2)**

Open call 1 further information (TEST) #120479

Basic Ticket Information		User Information	
Ticket Status:	Open	Name:	Gustavo Jacomelli
Department:	English	Email:	gjacomelli@zabala.eu
Create Date:	9/25/2020 9:11:34 AM	Phone:	

Gustavo Jacomelli posted 9/25/2020 9:11:34 AM

Dear staff at NESOI,
I would like to find out more information about...

Created by Gustavo Jacomelli 9/25/2020 9:11:34 AM

Post a Reply

To best assist you, we request that you be specific and detailed *

Rich text editor with buttons: Bold, Italic, Underline, List, Link, Image, Video, Table, Undo, Redo, Print, Close.

Drop files here or choose them

Post Reply Reset Cancel

New Energy Solutions Optimized for Islands
NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Gustavo Jacomelli | Profile | Tickets (2) - Sign Out

Support Center Home Open a New Ticket Tickets (2)

test #101229

Basic Ticket Information		User Information	
Ticket Status:	Closed	Name:	Gustavo Jacomelli
Department:	Italian	Email:	gjacomelli@zabala.eu
Create Date:	9/24/2020 10:14:57 AM	Phone:	

Gustavo Jacomelli posted 9/24/2020 10:14:57 AM

test

Created by Gustavo Jacomelli 9/24/2020 10:14:57 AM

Gustavo Jacomelli posted 9/24/2020 10:16:49 AM

test

Italian Helpdesk posted 9/24/2020 10:55:41 AM

test

ciao Gustavo - ricevuto il messaggio!
roberta

Italian Helpdesk posted 9/24/2020 11:27:18 AM

test

Closed by Italian Helpdesk with status of Closed 9/24/2020 11:27:18 AM

Introduction
à l'appel
ouvert
NESOI

Les projets
déjà
sélectionnés
par NESOI

Comment
postuler à
l'appel ouvert
NESOI

Critères
d'éligibilité et
d'évaluation

**Le service
d'assistance
NESOI**

New Energy Solutions Optimised for Islands

NESOI

EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Merci de votre attention !

Un webinaire plus détaillé de renforcement des capacités aura lieu le 15 novembre, n'hésitez pas à vous inscrire !



Ce projet a été financé par le programme de recherche et d'innovation
Horizon 2020
de l'Union européenne, sous la convention de subvention n° 864266.