

New Energy Solutions Optimised for Islands



EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Informations-webinar: Anden runde af NESOI open call

Alessandra Montanelli, SINLOC

Sophie Dourlens-Quaranta, R2M Solution

Miriam Miranda, ZABALA

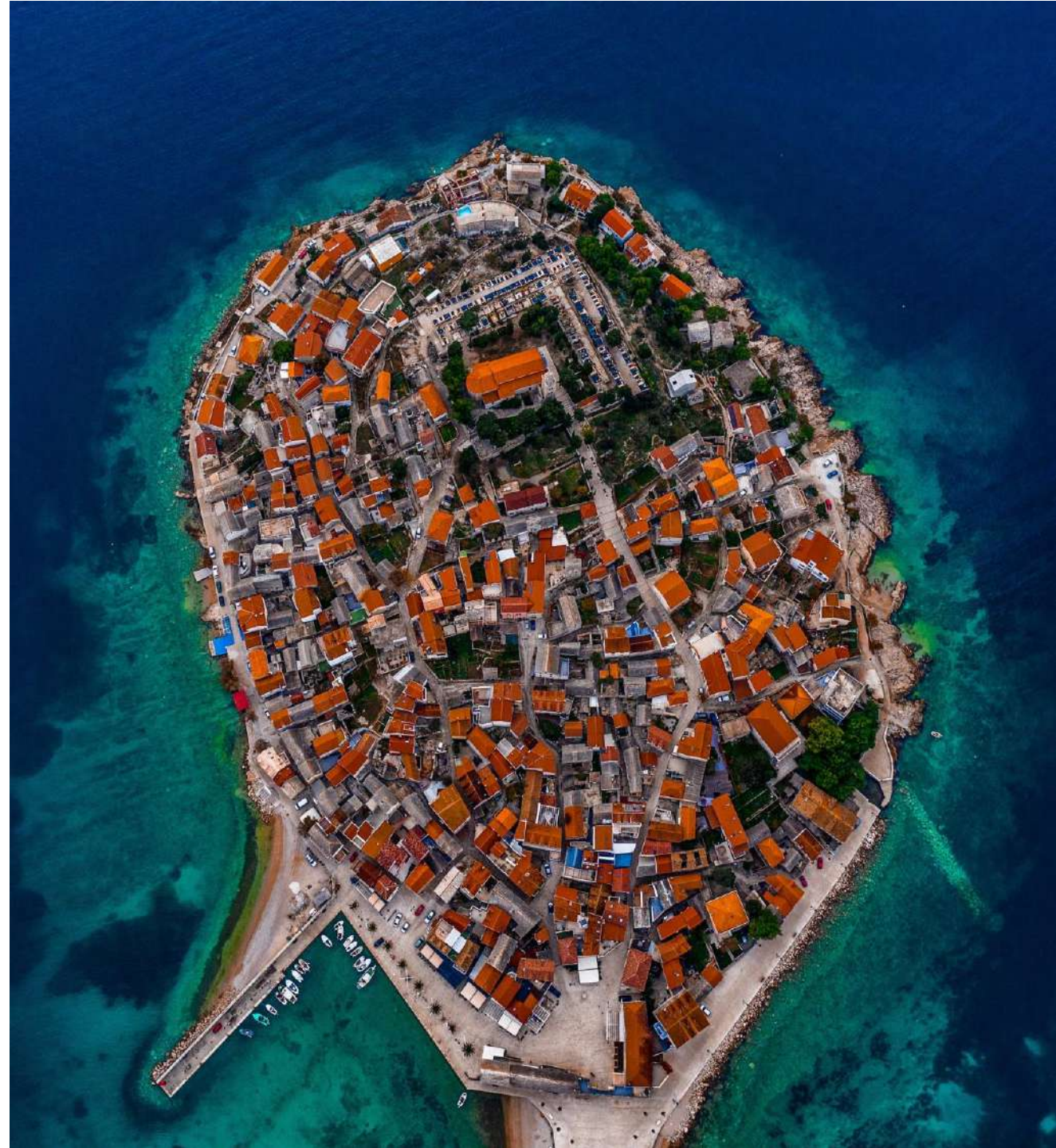
Francesco Peccianti, RINA Consulting

Evdoxia Eirini Lithoxoidou, CERTH

22. oktober 2021



Dette projekt har modtaget tilskud fra EU's Horizon 2020
forsknings- og innovationsprogram under tilskudsafale Nr. 864266



Indhold

- Introduktion til NESOI open call
- Kort præsentation af de projekter, der allerede er valgt af NESOI
- Sådan indgives ansøgning til NESOI open call
- Kvalifikations- og evalueringskriterier
- NESOI helpdesk

EU Ø-facilitet NESOI

- H2020 projekt
- Varighed: 2019-2023
- NESOI tilbyder teknisk assistance til støtte for projekter omkring ren energi på øer i EU og letter deres adgang til finansiering.



Introduktion til NESOI open call

Projekter, der allerede er valgt af NESOI

Sådan indgives ansøgning til NESOI open call

Kvalifikations- og evalueringskriterier

NESOI helpdesk

NESOI-partnere

Tilstede-
værende

Sprog

Tilpasnings-
mulighed

Kulturelle
aspekter



Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit-
erier

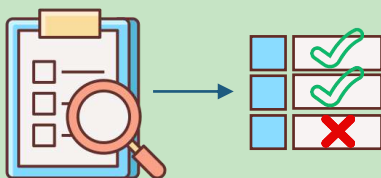
NESOI
helpdesk

NESOI-proces

1

UNDERSØGELSE

Undersøgelsesstart
Kortlægning af øer og behov



2

INDKALDELSE AF FORSLAG

Lokal deltagelse
Valg af modtagere



3

TEKNISK ASSISTANCE

Levering af økonomiske
ressourcer og teknisk support



Introduktion
til NESOI
open call

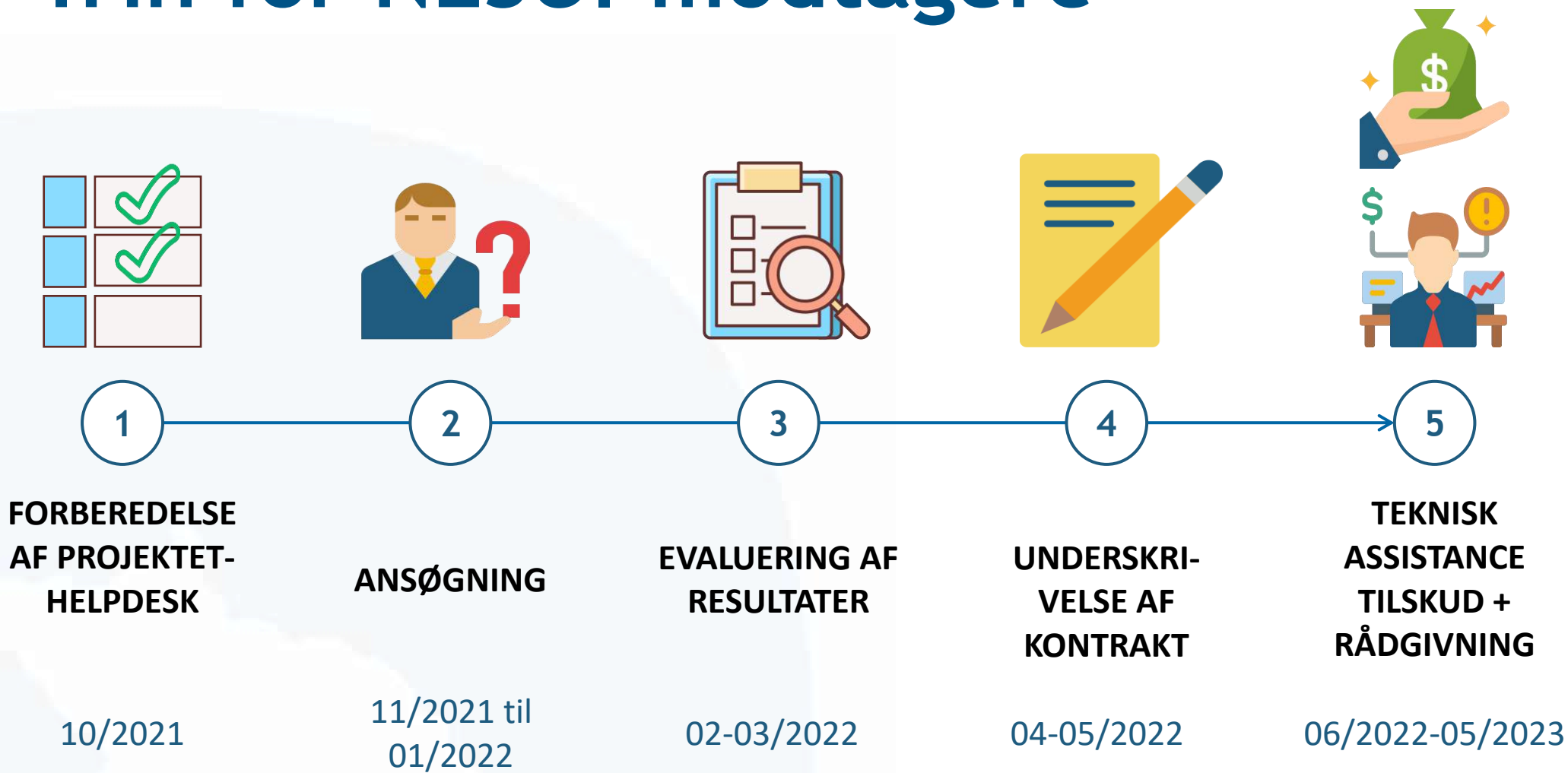
Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

NESOI
helpdesk

Trin for NESOI-modtagere



Introduktion til NESOI open call

Projekter, der allerede er valgt af NESOI

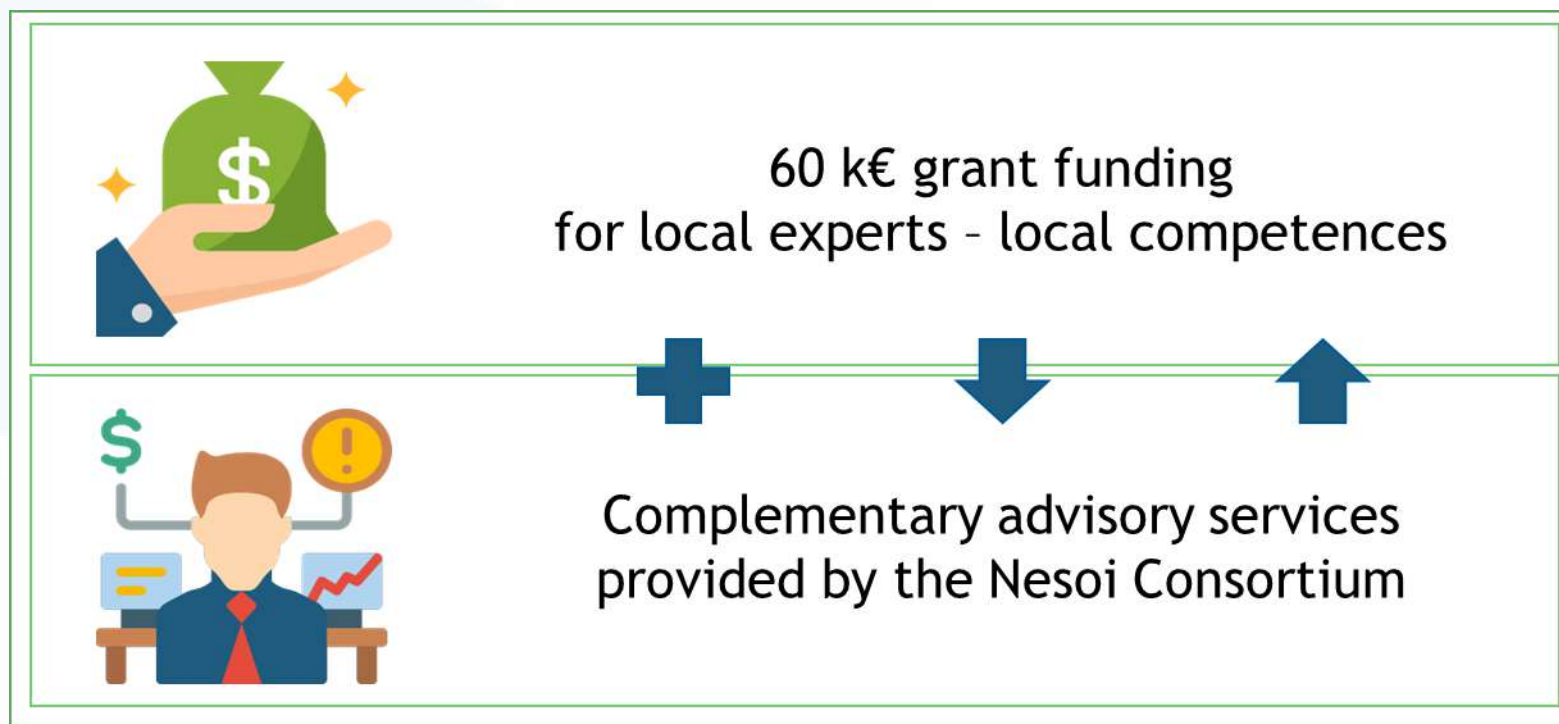
Sådan indgives ansøgning til NESOI open call

Kvalifikations- og evalueringskriterier

NESOI helpdesk

NESOI Teknisk Assistance

Aktiviteter omkring teknisk assistance finansieret via tilskud og rådgivning leveret af NESOI vil altid blive **kombineret og iværksat samlet (input-output)**



Introduktion til NESOI open call

Projekter, der allerede er valgt af NESOI

Sådan indgives ansøgning til NESOI open call

Kvalifikations- og evalueringskriterier

NESOI helpdesk

Indhold

- Introduktion til NESOI open call
- **Kort præsentation af de projekter, der allerede er valgt af NESOI**
- Sådan indgives ansøgning til NESOI open call
- Kvalifikations- og evalueringskriterier
- NESOI helpdesk

Første runde af NESOI open call

DATOER

Okt. 2020 til
Dec. 2020

ANSØGNINGER

117 ansøgninger indgivet

fra

14 EU-lande

repræsenterende

100+ øer

VALGTE PROJEKTER

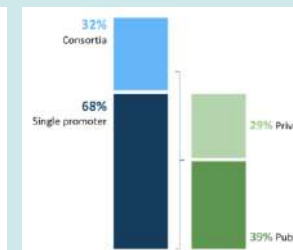
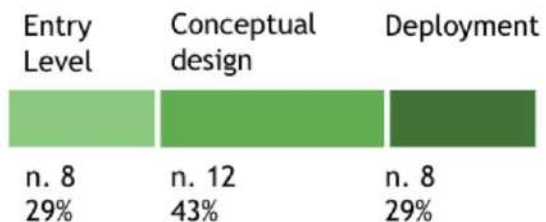
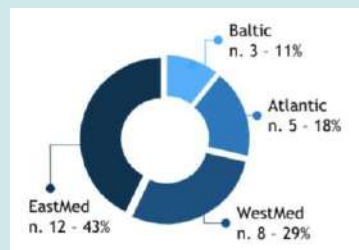
28 valgte projekter

fra

10 EU-lande

repræsenteren

de 24 øer



+ 14 projekter valgt
fra reservelisten

Introduktion
til NESOI
open call

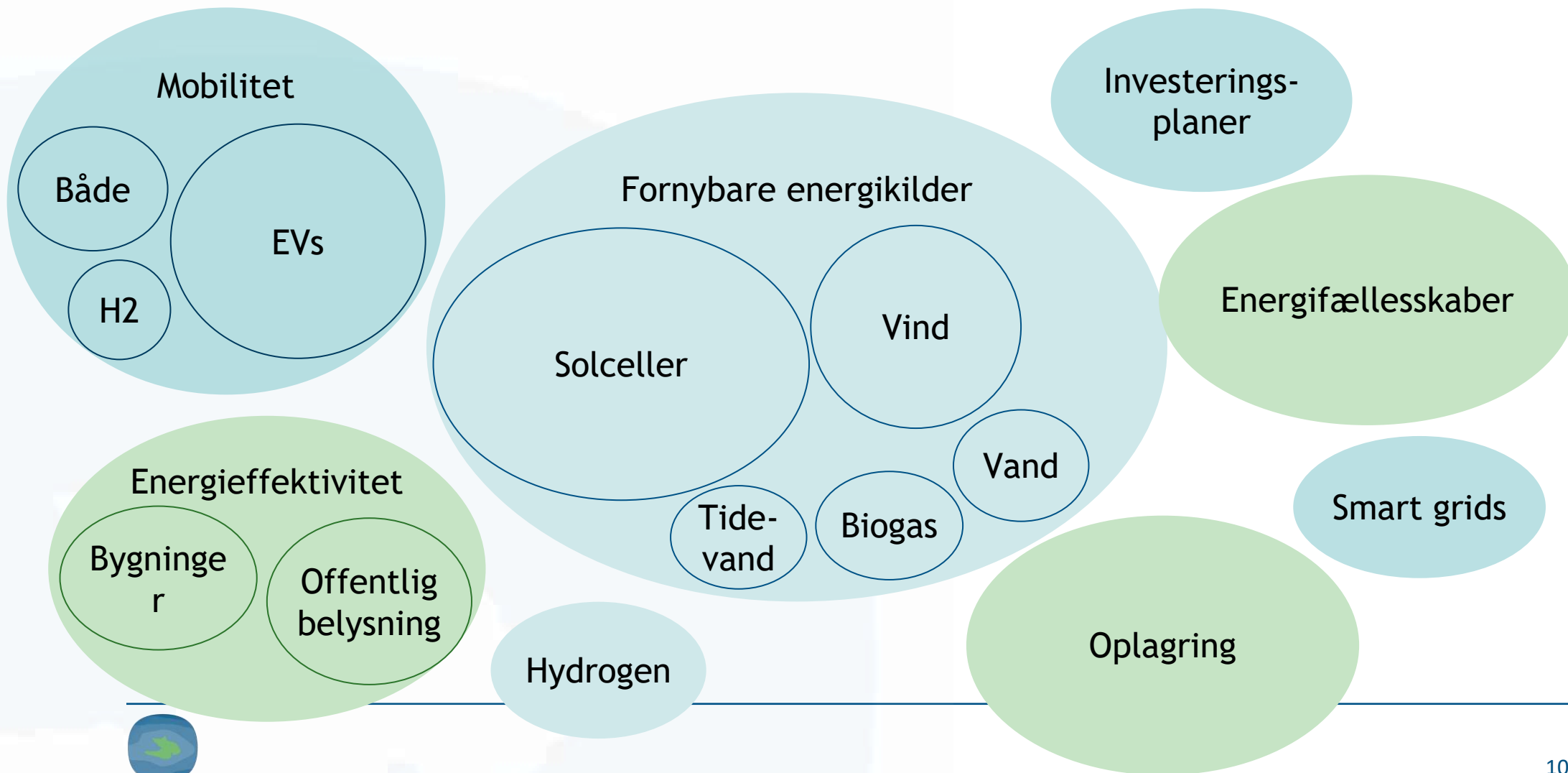
Projekter, der
allerede er
valgt af
NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

NESOI
helpdesk

Projekter valgt i første runde



Introduktion
til NESOI
open call

**Projekter, der
allerede er
valgt af
NESOI**

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

NESOI
helpdesk

Projekter valgt i første runde



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

Introduktion
til NESOI
open call

**Projekter, der
allerede er
valgt af
NESOI**

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

NESOI
helpdesk

Projekter valgt i første runde

Projekter, der allerede er valgt af NESOI

Sådan indgives ansøgning til NESOI open call

Kvalifikations- og evalueringskriterier

NESOI helpdesk

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 & Intelligence 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 around 20 areas in the city of Adeje.
- For catalytic self-consumption, community members will be given a monetary benefit.
- Over the course of the study, various ways to increase the level of self-consumption will be presented.
- Generation technology other than PV will also be studied.

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, economic, and environmental analysis.
- Identification of the preferred areas and corresponding duration of project implementation.
- Risk analysis and identification of available 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: Martin Cardeña, CINEC, mcarde@naso.es




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 Nazos and Koufonisi

Country	Island	Project promoter	Sector	Project value
GREECE	NAZOS KOUFONISI	Municipality of Nazos & 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 Nazos and Koufonisi islands.
- Small electric ferries for leisure activities, day and night 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 fibre-optic 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 criteria.
- 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 final project options.
- Risk analysis and identification of available 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, MINE CONSULTING, ppapatzioti@mine.gr




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	Islands	Project promoters	Sector	Project value
ITALY	SCILY	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 (EEPS) for the ports of Messina, Milazzo and Tropea, in Sicily, which belong to the Port System of the Strait of Messina.
- The EEPS defines strategic procedures for the implementation of specific measures, in order to improve energy efficiency, promote the use of renewable energy in the port area and increase resilience and 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 EEPS.
- 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 achievement of the EEPS.

NESOI contact: George Beevretis, RINA Consulting, gbee@rina.com




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 ISLANDS	Dubrovnik Development Agency (DUA)	Mobility	1,780,000 €

What is the project about?

- The project consists in a feasibility study for electric ferries 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 ferries and boats of electric ferries that could be used in the islands and Elafiti.
- The study will also deal with the location of charging infrastructure both on mainland and on islands and the possible integration into multimodal transport mode.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Assessment of the key project siting criteria.
- 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 final project options.
- Risk analysis and identification of available 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 Jankić, WILDF THINKS, sada.jankic@wildfirethinks.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, HELIUMA	Islands Development Center, Hiiu 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 criteria.
- Technical engagement and knowledge building.
- 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 of socio-economic and financial final project options.
- High-level analysis and identification of available 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 poles 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' resilient 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 smart street lighting performance.
- Feedback on global public lighting renovation at local, national and EU level.
- Support in economic and financial modelling and financing.
- Support in elaboration of consultation documents for the regional chart.
- Support charting Regional Chart evolution.

NESOI contact: Carola Basso, R2M Solutions, Carola.Basso@r2m.com




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

Indhold

- Introduktion til NESOI open call
- Kort præsentation af de projekter, der allerede er valgt af NESOI
- **Sådan indgives ansøgning til NESOI open call**
- Kvalifikations- og evalueringskriterier
- NESOI helpdesk

Ansøgning og struktur

OKTOBER 2021 -
JANUAR 2022



Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

ÅBNING AF INDKALDELSE

- Anden indkaldelse okt. 2021
- NESOI web (www.nesoi.eu)
- Komplet ansøgning
 - Ansøgningskema:
teknisk + økonomisk
- Støttedokumenter...
 - Ansøgningskema skabelon
 - Ansøgningsretningslinjer
 - Kvalifikationskontrol
 - Helpdesk

GEM DATOERNE:

Åbning: 29. oktober 2021
Lukning: 21. januar 2022

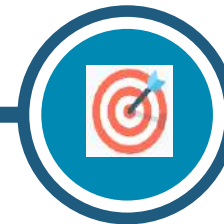
Sådan
indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

NESOI
helpdesk

Ansøgning og struktur

OKTOBER 2021 -
JANUAR 2022



ÅBNING AF INDKALDELSE

- Anden indkaldelse okt. 2021
- NESOI web (www.nesoi.eu)
- Komplet ansøgning
 - Ansøgningskema:
teknisk + økonomisk
- Støttedokumenter
 - Ansøgningskema skabelon
 - Ansøgningsretningslinjer
 - Kvalifikationskontrol
 - Helpdesk

- Oplysninger for ansøgere
- Projektbeskrivelse (indikativ)
 - Aktiviteter der skal finansieres
 - Ansøgt støtte
 - Maks. beløb 60.000
 - Teknisk/juridisk assistance
 - Implementering
 - Effekt
 - Størrelse af investeringen

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

**Sådan
indgives
ansøgning til
NESOI open
call**

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

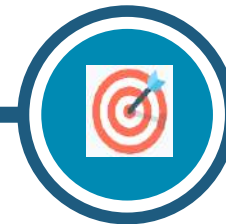
NESOI
helpdesk

Ansøgning og struktur

OKTOBER 2021 -
JANUAR 2022



FEBRUAR - MARTS
2022



Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

ÅBNING AF INDKALDELSE

- Anden indkaldelse okt. 2021
- NESOI web (www.nesoi.eu)
- Komplet ansøgning
 - Ansøgningskema:
teknisk + økonomisk
- Støttedokumenter
 - Ansøgningskema skabelon
 - Ansøgningsretningslinjer
 - Kvalifikationskontrol
 - Helpdesk

EVALUERING AF FORSLAG

- Ekspertpanel
- Kvalifikationskriterier
 - Kvalitative og
kvantitative
- Feedback-rapport
- Valg af modtagere

Sådan
indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskri-
terier

NESOI
helpdesk

Ansøgning og struktur

OKTOBER 2021 -
JANUAR 2022



FEBRUAR - MARTS
2022



APRIL - MAJ
2022



ÅBNING AF INDKALDELSE

- Anden indkaldelse okt. 2021
- NESOI web (www.nesoi.eu)
- Komplet ansøgning
 - Ansøgningskema:
teknisk + økonomisk
- Støttedokumenter
 - Ansøgningskema skabelon
 - Ansøgningsretningslinjer
 - Kvalifikationskontrol
 - Helpdesk

EVALUERING AF FORSLAG

- Ekspertpanel
- Kvalifikationskriterier
 - Kvalitative og kvantitative
- Feedback-rapport
- Valg af modtagere

VELLYKKEDE ANSØGNINGER

- Forberedelse og underskrivning af Tilskudsaf tale
- Teknisk og økonomisk støtte
- Projekter
 - Maks. 12 måneder
 - Overvågningsrapporter
- Implementering

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

**Sådan
indgives
ansøgning til
NESOI open
call**

Kvalifikations-
og
evalueringskri-
terier

NESOI
helpdesk

Indhold

- Introduktion til NESOI open call
- Kort præsentation af de projekter, der allerede er valgt af NESOI
- Sådan indgives ansøgning til NESOI open call
- **Kvalifikations- og evalueringskriterier**
- NESOI helpdesk

Sådan forbereder du dit forslag



KEND KVALIFIKATIONSKRITERIERNE: Kan jeg **deltage** i NESOI open call?



KEND ANSØGNINGSFORMATET: Hvordan kan jeg indgive ansøgning til NESOI Open Call?



KEND EVALUERINGSKRITERIERN: Hvordan kan jeg lykkes med at få finansiering fra NESOI Open Call?

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

**Kvalifikations-
og
evalueringskri-
terier**

NESOI
helpdesk

Kvalifikationskriterier

Hvad er kvalifikationskriterierne for at komme i betragtning til NESOI's specifikke projektstrukturering Teknisk Assistance?



NESOI Guidelines for ansøgning omfatter the "Definition af kvalifikationsforudsætninger" skal beskrive de forudsætninger, som **projekter og deres ophavsmænd skal opfylde for at være kvalificerede til NESOI-støtte.**

Formålet med NESOI var at definere mål og **gennemskuelige kvalifikationskriterier**, så antallet af dem holdes på et minimum, der sikrer forslagernes kvalitet og overensstemmelse med EU-målene for reduktion af CO2-udledning på øerne.

De kvalifikationsforudsætninger, der præsenteres i dokumentet, er blevet identificeret gennem en drøftelse bland NESOI-konsortiets medlemmer og takket være en **løbende dialog med Europakommissionen.**

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

**Kvalifikations-
og
evalueringskri-
terier**

NESOI
helpdesk

Kvalifikationskriterier

Hvad er kvalifikationskriterierne for at komme i betragtning til NESOI's specifikke projektstrukturering Teknisk Assistance?

#1 - Støttegrænse op til en maksimumgrænse på 60.000 € i form af tilskud og 60.000 € i form af teknisk og økonomisk støtte fra NESOI-partnere

#2 - Geografisk placering af indsatsen skal være H2020-kvalificerede lande (inklusive Storbritannien, OCTA, Tilknyttede lande) og øer med et maksimumareal på 30.000 km²

#3 - Berettigede modtagere: offentlige og private juridiske enheder

#4 - Type af projekter: projekt relateret til energiomstilling, liste tilgængelig uden udelukkelse af yderligere mulige

#5 - Tidsplan - før september 2023

#6 - Effekt - Minimum størrelse påkrævet, med en effekt på relevante energiomstillingsområder (dvs. primære energibesparelser, reduktion af GHG-emissioner, forbedring af lokale miljøbetingelser, formindskelse af energifattigdom)

#Mere - Overensstemmelse med EU-standarder, legitimitet, sprog og fremlæggelsessystem, ingen interessekonflikter

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

**Kvalifikations-
og
evalueringskri-
terier**

NESOI
helpdesk

Eksklusionskriterier

Formålet med NESOI er at præsentere mål og **gennemskuelige udvælgelseskriterier**, så antallet af dem holdes på et minimum, der sikrer forslagernes kvalitet og overensstemmelse med EU-målene for reduktion af CO2-udledning på øerne.

Udvælgelseskriterierne sigter mod at muliggøre **en fair vurdering** af projekterne og at skabe en **konkurrencedygtig tildeling af de tilgængelige ressourcer** for at belønne det mest meningsfulde og effektive projekt inden for rammerne af energiomstilling.

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

**Kvalifikations-
og
evalueringskri-
terier**

NESOI
helpdesk

Evalueringsskriterier

Der vil blive evalueret fire makroområder:

1. Projektbeskrivelse og hovedtræk

Projektpræsentationen skal give evalueringsspersonerne mulighed for at forstå dets rækkevidde og begrænsninger

2. Projektindvirkninger

Forslaget skal angive, hvilke energiomstillingsområder der sigtes mod, samt kvantificere projektets indvirkning under forskellige perspektiver.

3. Berettiget modtager og øens økosystem

Forslaget skal angive, hvem der er de relevante involverede aktører i projektet, for at garantere et vellykket resultat

4. Projektgennemførelse og NESOI-støtte

Den støtte, der anmodes om, skal præsenteres i en sammenhængende tidsplan samt med de vigtigst trin for gennemførelsen

Introduktion til NESOI open call

Projekter, der allerede er valgt af NESOI

Sådan indgives ansøgning til NESOI open call

Kvalifikations- og evalueringsskriterier

NESOI helpdesk

Evalueringsskriterier

Hver enkelt del af forslaget vil blive tildelt **points fra 1 til 5 (med 0,5-trin)**:

1 - Dårligt

Kriterierne er utilstrækkeligt opfyldt, eller der alvorlige svage bestanddele

2 - Nogenlunde

Forslaget opfylder i det store og hele kriterierne, men rummer betydelige svagheder

3 - Godt

Forslaget opfylder kriterierne godt nok, men der er en række mangler

4 - Fremragende

Forslaget opfylder kriterierne godt nok, men der er nogle få mangler

5 - Virkelig godt

Forslaget opfylder på fremragende vis alle relevante aspekter af kriterierne. Eventuelle mangler er ubetydelige

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

**Kvalifikations-
og
evalueringskri-
terier**

NESOI
helpdesk

Evalueringsskriterier

Minimumresultat pr. del:

2/5

Minimum samlet score:

12/22

FORSLAGSSTRUKTUR

- Oversigt over forslag
- Vigtigste dele af forslaget
 1. Projektkoncept og -beskrivelse og hovedtræk
 2. Projektindvirkninger
 3. Berettiget modtager og øens økosystem
 4. Projektgennemførelse og NESOI-støtte
- Bilag

ONLINE-PLATFORM TIL ANSØGNINGEN

KUN FORSLAG SKREVET PÅ ENGELSK KAN GODKENDES
(bilag kan accepteres på lokalt sprog)

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

**Kvalifikations-
og
evalueringsskri-
terier**

NESOI
helpdesk

Evalueringskriterier - Bonusser

Udover pointene, kan hver enkelt evalueringssperson tildele det enkelte forslag en eller flere "**bonusser**", som tages i betragtning ved den endelige fordeling

Disse bonusser er relateret til følgende emner:

- **Innovation**, skal tildeles, dersom den foreslåede tekniske løsning i betydelig grad overstiger det aktuelle tekniske niveau i lokal sammenhæng;
- ❑ **Gentagelighed**, tildeles, dersom forslaget viser et betydeligt potentiale for gentagelse på andre øer eller på fastlandet;
- ❑ **Øhav**, tildeles, dersom det foreslåede tiltag er relateret ikke til en enkelt ø, men til flere øer i samme øhav
- ❑ **Kvaliteten af støttedokumenterne**, tildeles, dersom ansøgeren kan vedlægge god dokumentation som bevis på projektet samlede af kvalitet med hensyn til gennemførlighed, bæredygtighed, finansieringsmulighed, overholdelse af love og regler etc.

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

**Kvalifikations-
og
evalueringskri-
terier**

NESOI
helpdesk

Indhold

- Introduktion til NESOI open call
- Kort præsentation af de projekter, der allerede er valgt af NESOI
- Sådan indgives ansøgning til NESOI open call
- Kvalifikations- og evalueringskriterier
- NESOI helpdesk

NESOI Helpdesk introduktion



De europæiske øers facilitet NESOI Helpdesk er et centraliseret værktøj, som du kan bruge til at stille spørgsmål, du måtte have i forbindelse med det kommende open call



Værktøjet er baseret på et billetsystem, som giver dig mulighed for at stille et spørgsmål og modtage support på et af følgende syv sprog: Engelsk, Fransk, Tysk, Italiensk, Spansk, Græsk og Kroatisk.



Trinnene til adgang og brug af Helpdesk er følgende:

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

**NESOI
helpdesk**

Sådan anvendes Helpesk



TRIN 1: Gå til www.nesoi.eu > Open Calls > 2nd Call > «Helpdesk»
(direkte link: <http://jira-projects.iti.gr:8000/nesoi-ticketing/login.php>)

The screenshot shows the NESOI website with a navigation menu. The 'OPEN CALLS' menu is expanded, showing '1ST CALL', '2ND CALL', 'WEBINARS', and 'VIDEOS'. The '2ND CALL' menu item is highlighted with a red circle, and the 'HELPOESK' sub-item is also highlighted with a red circle. Below the navigation menu, there is a large image of a coastal landscape with a bay. Below the image, there is a section titled 'WELCOME TO THE NESOI EUROPEAN ISLANDS FACILITY WEBSITE' with a brief description of the facility's mission and a link to read more. To the right, there is a section for 'Tweets by @nesoi_energy' showing a tweet about a virtual booth at a convention.

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskri-
terier

**NESOI
helpdesk**

Sådan anvendes Helpdesk

➔ TRIN 2: Opret en konto

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.

Email or Username

Password

Sign In

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](#)

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

**NESOI
helpdesk**

Sådan anvendes Helpdesk

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

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

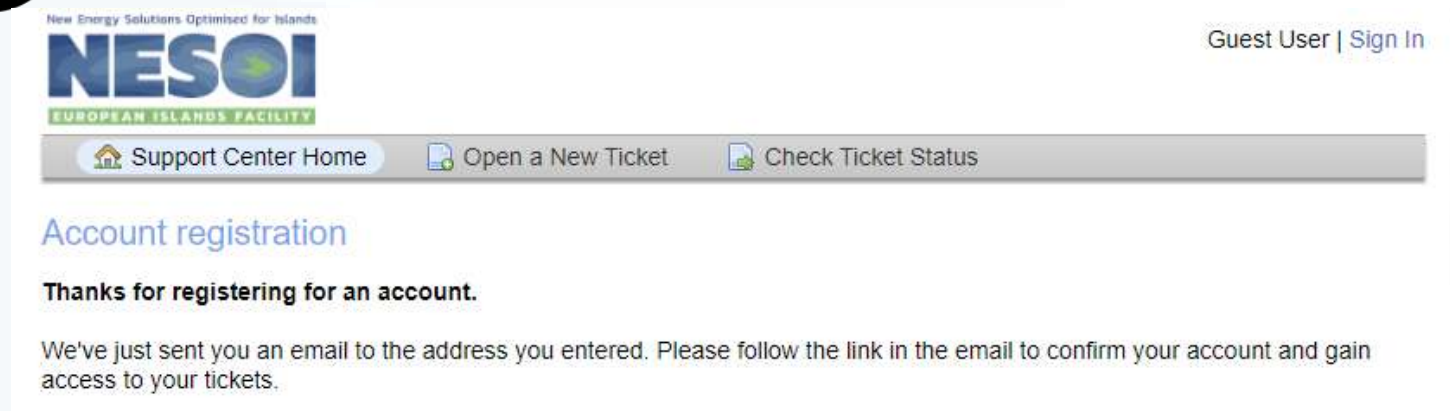
Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

**NESOI
helpdesk**

Sådan anvendes Helpdesk

➔ TRIN 3: Kontroller din E-mail (inklusive spam-mappen)



New Energy Solutions Optimised for Islands
NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

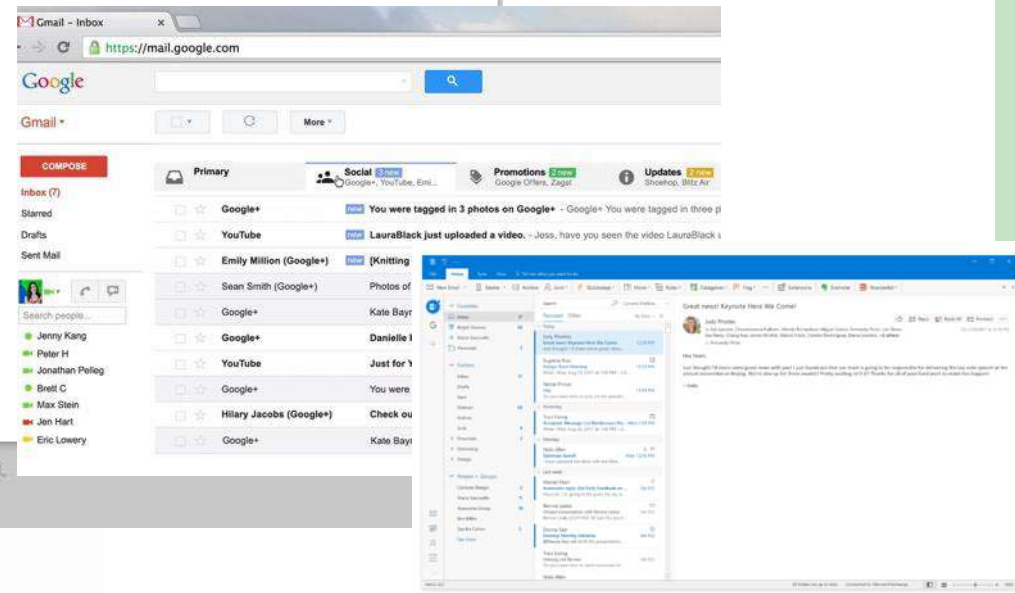
Guest User | Sign In

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 (Google+, YouTube, Eml...)

Promotions (Google Chrome, Zogit)

Updates (Shutterstock, BitZ Art)

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

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

Great news! Kayrite Here We Com!

Hi There,

Just thought I'd share some good news with you! I just found out that you made a great impression on the judges of the NESOI open call. Well done for your excellent writing and for finding a great topic to write about!

Best regards,
NESOI Helpdesk

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

**NESOI
helpdesk**

Copyright © 2020 NESOI Helpdesk - All rights reserved.

powered by **OSTicket**

Sådan anvendes Helpdesk

➔ TRIN 4: Aktivér din konto

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*

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

**NESOI
helpdesk**

Sådan anvendes Helpdesk

➔ TRIN 5: Log ind med dine oplysninger

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](#)

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

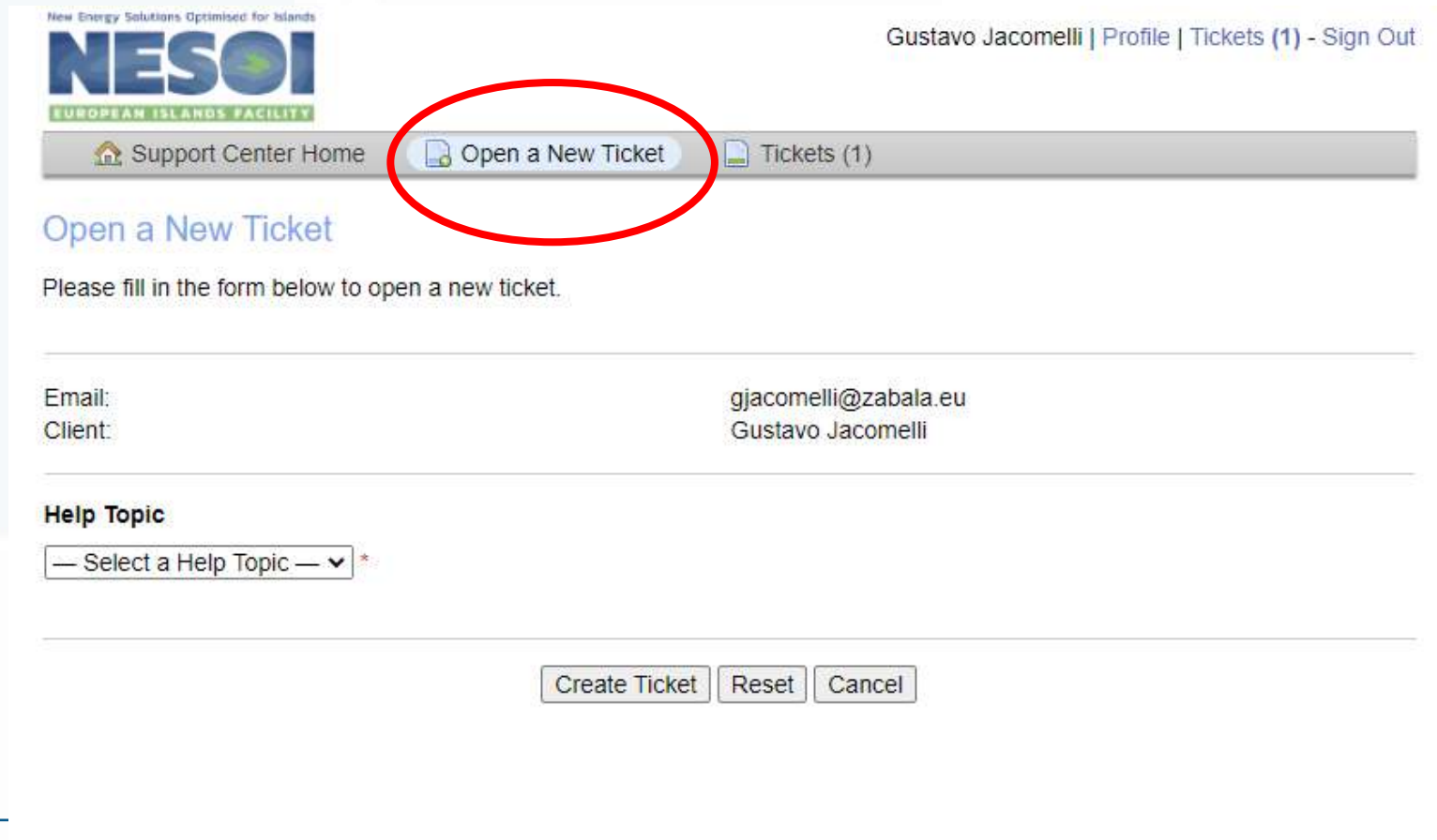
Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

**NESOI
helpdesk**

Sådan anvendes Helpdesk

➔ TRIN 6: Åbn en ny billet



The screenshot shows the NESOI helpdesk interface. At the top left is the NESOI logo with the tagline 'New Energy Solutions Optimised for Islands' and 'EUROPEAN ISLANDS FACILITY'. At the top right, the user's name 'Gustavo Jacomelli' is displayed along with links for 'Profile', 'Tickets (1)', and 'Sign Out'. Below the header is a navigation bar with three items: 'Support Center Home', 'Open a New Ticket' (which is circled in red), and 'Tickets (1)'. The main content area is titled 'Open a New Ticket' and contains the instruction 'Please fill in the form below to open a new ticket.' The form includes fields for 'Email:' (gjacomelli@zabala.eu) and 'Client:' (Gustavo Jacomelli). There is a 'Help Topic' dropdown menu with the text '— Select a Help Topic — *'. At the bottom of the form are three buttons: 'Create Ticket', 'Reset', and 'Cancel'.

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

**NESOI
helpdesk**

Sådan anvendes Helpdesk

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

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

NESOI
helpdesk

Sådan anvendes Helpdesk

➔ TRIN 7: Indtast in dit spørgsmål og klik på "Create 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
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

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

**NESOI
helpdesk**

Sådan anvendes Helpdesk

➔ TRIN 8: Kontroller dine billetter / din E-mail for svar

The screenshot shows the NESOI Helpdesk interface for an open ticket. The user is Gustavo Jacomelli. The ticket status is 'Open'. The user information shows the name 'Gustavo Jacomelli', email 'gjacomelli@zabala.eu', and phone number. The ticket was created on 9/25/2020 at 9:11:34 AM. The user has posted a message: "Dear staff at NESOI, I would like to find out more information about...". The interface includes a "Post a Reply" section with a rich text editor and a "Drop files here or choose them" area.

The screenshot shows the NESOI Helpdesk interface for a closed ticket. The user is Gustavo Jacomelli. The ticket status is 'Closed'. The user information shows the name 'Gustavo Jacomelli', email 'gjacomelli@zabala.eu', and phone number. The ticket was created on 9/24/2020 at 10:14:57 AM. The user has posted two messages: "test" and "test 2". The ticket was closed by the Italian Helpdesk on 9/24/2020 at 11:27:18 AM. The interface includes a "Post a Reply" section with a rich text editor and a "Drop files here or choose them" area.

Introduktion
til NESOI
open call

Projekter, der
allerede er
valgt af NESOI

Sådan indgives
ansøgning til
NESOI open
call

Kvalifikations-
og
evalueringskrit
erier

**NESOI
helpdesk**

New Energy Solutions Optimised for Islands

NESOI

EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Tak for din deltagelse!

Der vil blive afholdt et mere detaljeret webinar om Kapacitetsopbygning den 15. november, husk at tilmelde dig!



Dette projekt har modtaget tilskud fra EU's Horizon 2020 forsknings- og innovationsprogram under tilskudsftale Nr. 864266