

New Energy Solutions Optimised for Islands



EUROPEAN ISLANDS FACILITY

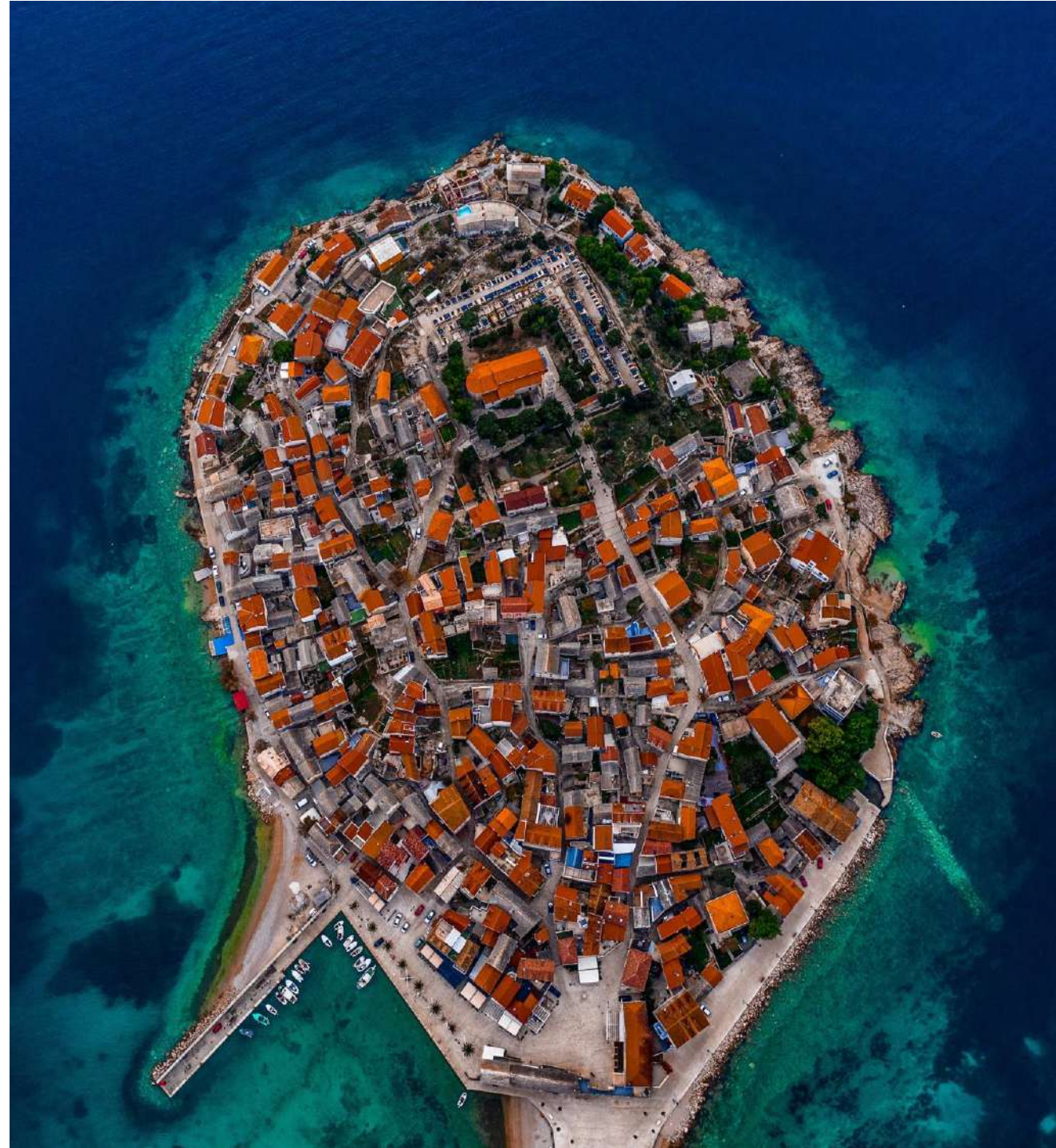
Webinar informativo: Secondo bando di selezione - NESOI

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

22 ottobre 2021



Questo progetto è stato finanziato dal Programma Quadro dell'Unione Europea (UE) per la ricerca e l'innovazione Horizon 2020 in base all'accordo di sovvenzione n. 864266



Sommario

- Introduzione al bando di selezione NESOI
- Breve presentazione dei progetti già approvati da NESOI
- Il processo di candidatura NESOI
- Criteri di ammissibilità e valutazione
- L'helpdesk NESOI

EU Islands Facility NESOI

- Progetto H2020
- Durata: 2019-2023
- NESOI offre servizi di assistenza tecnica per sostenere progetti di transizione energetica sulle isole europee e facilitare l'accesso alla finanza



Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

I partner NESOI

Presenza

Lingue

Adattabilità

Aspetti culturali



Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

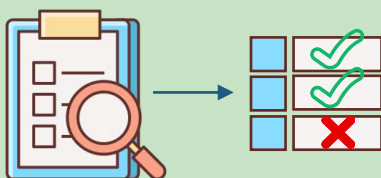
L'helpdesk
NESOI

Il bando NESOI

1

INDAGINE

Svolgimento dell'indagine
Mappatura dei progetti e
delle necessità delle isole



2

INVITO A PRESENTARE PROPOSTE

Partecipazione degli enti locali
Selezione dei beneficiari



3

ASSISTENZA TECNICA

Erogazione di risorse
finanziarie e Assistenza
tecnica



Introduzione
al bando
NESOI

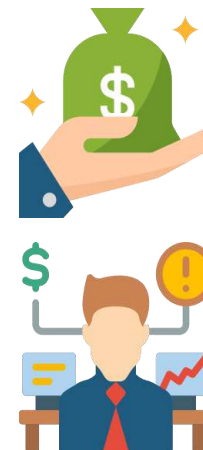
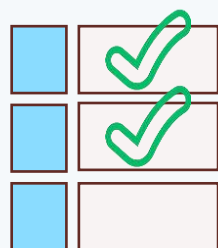
I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Passaggi per i beneficiari NESOI



1

2

3

4

5

**PREPARAZIONE
DEL PROGETTO
-
HELPDESK**

**PRESENTAZIONE
DELLA
CANDIDATURA**

**RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE**

**FIRMA DEL
CONTRATTO**

**ASSISTENZA
TECNICA:
RISORSE FIN. E
CONSULENZA**

10/2021

Da 11/2021 a
01/2022

02-03/2022

04-05/2022

06/2022-05/2023

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

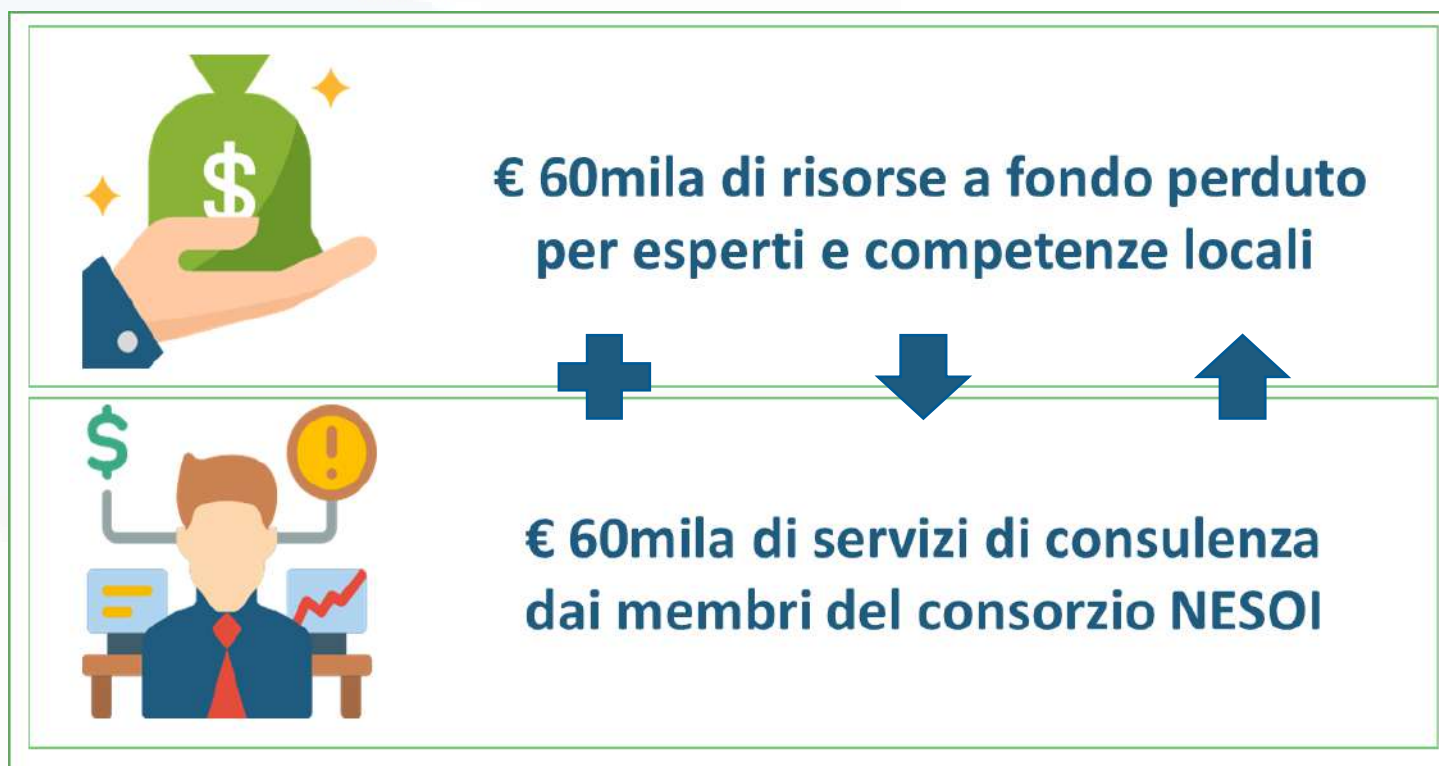
Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Assistenza tecnica NESOI

Le attività di assistenza tecnica finanziate tramite fondo perduto e fornite dal consorzio saranno combinate e sviluppate congiuntamente (input-output)



Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Sommario

- Introduzione alla procedura aperta NESOI
- **Breve presentazione dei progetti già selezionati da NESOI**
- Come si applica la procedura aperta NESOI
- Criteri di ammissibilità e valutazione
- L'helpdesk NESOI

Primo bando NESOI

1 BANDO

Da ott. 2020 a
dic. 2020

CANDIDATURE

117 candidature presentate

da

14 paesi dell'UE

in rappresentanza di

100+ isole

PROGETTI SELEZIONATI

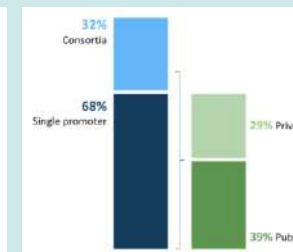
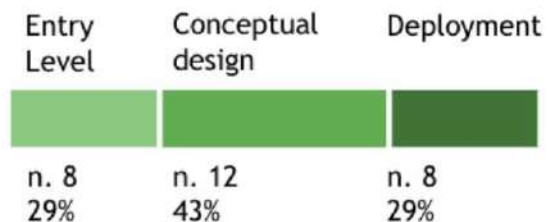
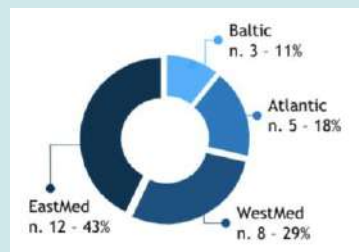
28 progetti selezionati

da

10 paesi dell'UE

in rappresentanza di

24 isole



+ **14** progetti
selezionati dall'elenco
di riserva

Introduzione
al bando
NESOI

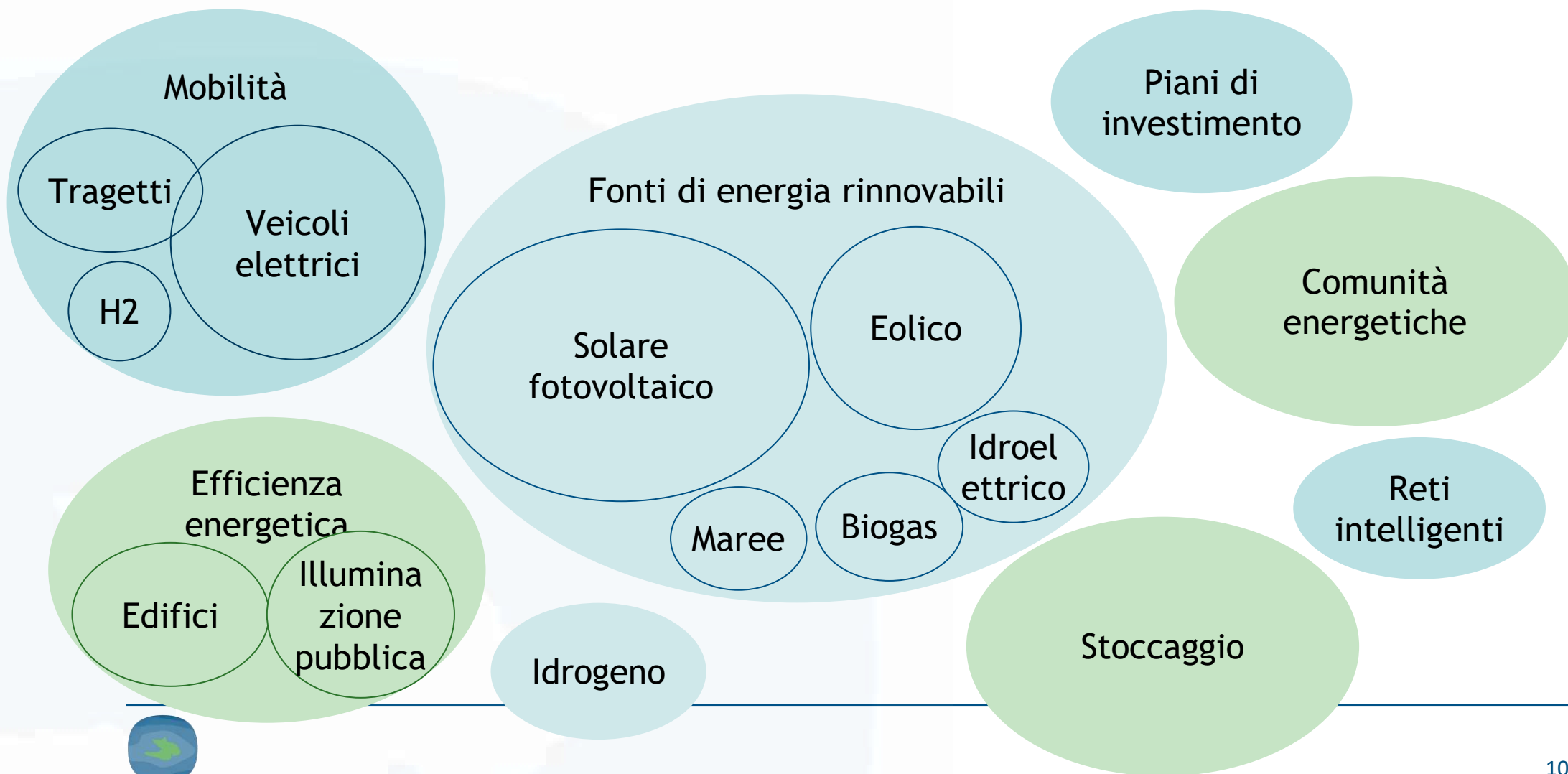
**I progetti già
selezionati
da NESOI**

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Progetti selezionati nel 1° bando



Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati
da NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Progetti selezionati nel 1° bando



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

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati
da NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Progetti selezionati nel 1° bando

I progetti già
selezionati
da NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESO

NESOI EU 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 examined.
- 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 social-environmental analysis.
- Identification of the potential scope and corresponding duration of project impact.
- Risk analysis and identification of available mitigation strategies.
- Assessment of existing procurement options.
- Financial modelling and identification of key scenarios.
- Identification of financing/funding systems.
- Action plan and identification of project monitoring procedures.

NESOI contact: Martin Cardeñal, CINEE, mcardeñal@esoi.eu

NESOI EU 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.
- Smart electric boat docks for leisure activities, EV and e-bikes for road transportation will be provided at each marina.
- Additional services at the marinas will include smart street lighting systems, modern green waste collection units, wet and shower and fire and flood-resisting services.
- The marinas' infrastructures will be served by smart reception, properly constructed 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, final project impact.
- Risk analysis and identification of available mitigation strategies.
- Assessment of existing procurement options (e.g., tender, PPP, etc.).
- Financial modelling and identification of key scenarios.
- Identification of financing/funding systems.
- Action plan and identification of project monitoring procedures.

NESOI contact: Piroskopi Papadimitriou, MINE CONSULTING, piroskopi@mineconsulting.com

NESOI EU 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 (EEPS) for the parts of Messina, Milazzo and Tropea, in Sicily, which belong to the Port System Authority of the Strait (ASPS).
- The EEPS 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 introduce initiatives 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 Decarbonation Inventory.
- Analysis of the local electricity grid and local 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.
- Setting up of a monitoring framework to assess the progress of the identified actions.
- Preparation of technical and supporting documentation.
- Support in the drafting of the EEPS.

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

NESOI EU 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 (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 other fuels that could benefit from the results of both initiatives and tourists.
- The study will also deal with the integration of charging infrastructure both on mainland and on islands and their possible integration into multimodal transport nodes.

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, final project impact.
- Risk analysis and identification of available mitigation strategies.
- Assessment of existing procurement options.
- Financial modelling and identification of key scenarios.
- Identification of financing/funding systems.
- Action plan and identification of project monitoring procedures.

NESOI contact: Saša Jovančević, WUPP TRINEX, sasa.jovan@wupp.hr

NESOI EU 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	SARDEMAA HUUMAIA	Isaare Development Center Hümanuss 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 of the technical, economic and financial, final project impact.
- High-level analysis and identification of available mitigation strategies.
- Assessment of existing procurement options (e.g., tender, PPP, etc.).
- Financial modelling and identification of key scenarios.
- Identification of financing/funding systems.
- Action plan and identification of project monitoring procedures.

NESOI contact: Christine Haveres, E.ON, christine.haveres@eon.com

NESOI EU 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 de Développement durable, d'Urbanisme et d'Énergie de la Corse (ADEUC)	Public lighting	20,000,000 €

What is the project about?

- The project consists in amplifying ADEUC's approach in providing support to municipalities to renovate more than 20,000 lighting poles by 2025. The objective is to reduce CO2 emissions and to improve the 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 ADEUC procedures and documents.
- Feedback on a better active and proactive role of municipalities in the field of public lighting.
- Feedback on global public lighting renovation at local, national and EU level.
- Feedback on economic and financial modelling and final reporting.
- Support in elaboration of consultation documents for the regional chart.
- Support during Regional Chart elaboration.

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

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

Sommario

- Introduzione alla procedura aperta NESOI
- Breve presentazione dei progetti già selezionati da NESOI
- **Il processo di candidatura NESOI**
- Criteri di ammissibilità e valutazione
- L'helpdesk NESOI

Candidatura e struttura del bando

OTTOBRE 2021
- GENNAIO 2022



APERTURA DEL BANDO

- Secondo bando ott. 2021
- NESOI web (www.nesoi.eu)
- Candidatura completa
 - Modulo di candidatura:
tecnico + finanziario
- Documenti di supporto
 - Modulo di candidatura
 - Linee guida per il candidato
 - Controllo di ammissibilità
 - Helpdesk

SAVE THE DATE:

Apertura: 29 ottobre 2021
Chiusura: 21 gennaio 2022

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

**Il processo
di
candidatura
NESOI**

Criteria di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Candidatura e struttura del bando

OTTOBRE 2021
- GENNAIO 2022



APERTURA DEL BANDO

- Secondo bando ott. 2021
- NESOI web (www.nesoi.eu)
- Candidatura completa
 - Modulo di candidatura: *tecnico + finanziario*
- Documenti di supporto
 - Modulo di candidatura
 - Linee guida per il candidato
 - Controllo di ammissibilità
 - Helpdesk

- Informazioni sul/sui candidati
- Descrizione del progetto (indicativa)
 - Attività da finanziare
 - Supporto richiesto
 - Risorse fondo perduto max. 60k
 - Assistenza tecnica/legale
 - Implementazione
 - Impatti stimati
 - Dimensioni dell'investimento

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

**Il processo
di
candidatura
NESOI**

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Candidatura e struttura del bando

OTTOBRE 2021
- GENNAIO 2022



APERTURA DEL BANDO

- Secondo bando ott. 2021
- NESOI web (www.nesoi.eu)
- Candidatura completa
 - Modulo di candidatura: *tecnico + finanziario*
- Documenti di supporto
 - Modulo di candidatura
 - Linee guida per il candidato
 - Controllo di ammissibilità
 - Helpdesk

FEBBRAIO - MARZO
2022



VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE

- Panel di esperti
- Criteri di ammissibilità
 - Qualitativi e quantitativi
- Rapporto di feedback
- Selezione dei beneficiari



Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

**Il processo
di
candidatura
NESOI**

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Candidatura e struttura del bando

OTTOBRE 2021
- GENNAIO 2022



APERTURA DEL BANDO

- Secondo bando ott. 2021
- NESOI web (www.nesoi.eu)
- Candidatura completa
 - Modulo di candidatura: *tecnico + finanziario*
- Documenti di supporto
 - Modulo di candidatura
 - Linee guida per il candidato
 - Controllo di ammissibilità
 - Helpdesk

FEBBRAIO - MARZO
2022



VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE

- Panel di esperti
- Criteri di ammissibilità
 - Qualitativi e quantitativi
- Rapporto di feedback
- Selezione dei beneficiari



PROPOSTE SELEZIONATE

- Predisposizione e firma del contratto
- Assistenza tecnica e finanziario
- Progetti
 - Max. 12 mesi
 - Relazione di monitoraggio
- Implementazione

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

**Il processo
di
candidatura
NESOI**

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Sommario

- Introduzione alla procedura aperta NESOI
- Breve presentazione dei progetti già selezionati da NESOI
- Come si applica la procedura aperta NESOI
- **Criteri di ammissibilità e valutazione**
- L'helpdesk NESOI

Come preparare la propria proposta

Introduzione al
bando NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

**Criteria di
ammissibilità
e valutazione**

L'helpdesk
NESOI



CONOSCERE I CRITERI DI AMMISSIBILITÀ: posso partecipare al bando NESOI?



CONOSCERE IL FORMATO DELLA PROPOSTA: come devo presentare la mia candidatura al bando NESOI?



CONOSCERE I CRITERI DI VALUTAZIONE: come posso ottenere un finanziamento da NESOI?

Criteri di ammissibilità

Quali sono i criteri di ammissibilità per beneficiare dell'assistenza tecnica specifica di NESOI nella strutturazione del progetto?



Le linee guida NESOI per la candidatura includono la “Definizione di prerequisiti di ammissibilità” in cui vengono descritti i prerequisiti che i **progetti e i loro promotori devono soddisfare per avere diritto al supporto di NESOI.**

NESOI ha voluto definire **criteri di ammissibilità trasparenti** e obiettivi, riducendone al minimo il numero, per garantire la qualità delle proposte e la conformità con i target fissati dalla UE per la decarbonizzazione delle isole.

I requisiti di ammissibilità presentati nel documento sono stati identificati per mezzo di un confronto tra i membri del Consorzio NESOI e grazie al **costante dialogo con la Commissione Europea.**

Introduzione al bando NESOI

I progetti già selezionati da NESOI

Il processo di candidatura NESOI

Criteri di ammissibilità e valutazione

L'helpdesk NESOI

Criteri di ammissibilità

Quali sono i criteri di ammissibilità per beneficiare dell'assistenza tecnica specifica di NESOI nella strutturazione del progetto?

#1 - Supporto fino a una soglia massima di 60.000 € a fondo perduto e di 60.000 € in forma di attività di consulenza erogata dai partner NESOI

#2 - Localizzazione, il progetto deve essere in uno dei paesi ammissibili per il programma H2020 (inclusi Regno Unito, OCTA - Associazione dei paesi e territori d'oltremare, Paesi associati) e sulle isole con una superficie massima di 30.000 km²

#3 - Beneficiari, soggetti giuridici pubblici e privati

#4 - Tipo di progetti, progetti relativi alla transizione energetica, elenco disponibile con la possibilità di nuove aggiunte

#5 - Tempistica, conclusione del progetto entro settembre 2023

#6 - Impatto, sono richieste dimensioni minime, con un impatto sulle aree interessate dalla transizione energetica

#Altri - Conformità con le norme UE, legittimità, lingua e sistema di presentazione, nessun conflitto di interesse

Introduzione al bando NESOI

I progetti già selezionati da NESOI

Il processo di candidatura NESOI

Criteri di ammissibilità e valutazione

L'helpdesk NESOI

Criteri di ammissibilità

L'obiettivo di NESOI è quello di presentare **criteri di selezione trasparenti e obiettivi**, riducendone al minimo il numero, per garantire la qualità delle proposte e la conformità con i target fissati dalla UE per la decarbonizzazione delle isole

I criteri di selezione mirano a permettere **una valutazione equa** delle proposte e a promuovere uno **stanziamento competitivo delle risorse disponibili** al fine di premiare il progetto più significativo ed efficace nel contesto della transizione energetica

Introduzione al
bando NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

**Criteri di
ammissibilità
e
valutazione**

L'helpdesk
NESOI

Criteri di ammissibilità

Saranno valutate quattro macro-aree:

- 1. Descrizione del progetto e caratteristiche principali**
La presentazione del progetto deve consentire ai valutatori di capire campo di applicazione e perimetro

La proposta deve precisare quali aree di transizione energetica vengono prese in considerazione e quantificare l'impatto del progetto da diverse prospettive
- 2. Impatto del progetto**
La proposta deve precisare chi sono gli attori interessati e coinvolti nel progetto, per garantirne il buon esito
- 3. Beneficiario ed ecosistema dell'isola**
Il supporto richiesto deve essere presentato con una cronologia coerente e con i passaggi chiave della sua attuazione
- 4. Esecuzione del progetto e supporto di NESOI**

Introduzione al bando NESOI

I progetti già selezionati da NESOI

Il processo di candidatura NESOI

Criteri di ammissibilità e valutazione

L'helpdesk NESOI

Criteri di ammissibilità

Ogni sezione della proposta sarà valutata con un voto da 1 a 5 (con risoluzione 0,5):

1 - Insufficiente

Il criterio viene affrontato in modo inadeguato, o ci sono debolezze intrinseche gravi

2 - Sufficiente

La proposta affronta il criterio a grandi linee, ma ci sono debolezze significative

3 - Buono

La proposta affronta il criterio bene, ma è presente un certo numero di lacune

4 - Molto buono

La proposta affronta il criterio molto bene, ma è presente un piccolo numero di lacune

5 - Eccellente

La proposta affronta in modo valido tutti gli aspetti rilevanti del criterio. Le lacune sono secondarie

Introduzione al bando NESOI

I progetti già selezionati da NESOI

Il processo di candidatura NESOI

Criteri di ammissibilità e valutazione

L'helpdesk NESOI

Criteri di ammissibilità

Punteggio minimo per sezione:

2/5

Punteggio minimo totale:

12/22

STRUTTURA DELLA PROPOSTA

- La proposta in breve
- Sezioni fondamentali della proposta:
 1. Descrizione concettuale del progetto e caratteristiche principali
 2. Impatto del progetto
 3. Beneficiario ed ecosistema delle isole
 4. Esecuzione del progetto e supporto di NESOI
- Allegati

PIATTAFORMA ONLINE PER LA PRESENTAZIONE DELLE CANDIDATURE

SI ACCETTANO SOLO PROPOSTE REDATTE IN INGLESE
(sono consentiti gli allegati in lingua locale)

Introduzione al bando NESOI

I progetti già selezionati da NESOI

Il processo di candidatura NESOI

Criteri di ammissibilità e valutazione

L'helpdesk NESOI

Criteri di ammissibilità - Bonus

In aggiunta ai punteggi, ciascun valutatore può assegnare ad ogni proposta uno o più “**bonus**” che saranno considerati nella graduatoria finale

Tali bonus riguardano i seguenti argomenti:

- **Innovazione**, da assegnarsi se la soluzione tecnica proposta supera in modo significativo lo stato dell’arte del contesto locale;
- ❑ **Replicabilità**, da assegnarsi se la proposta presenta un potenziale significativo di replicabilità su altre isole o sulla terraferma;
- ❑ **Arcipelago**, da assegnarsi se l’intervento proposto riguarda non una singola isola bensì più isole dello stesso arcipelago;
- ❑ **Qualità dei documenti di supporto**, da assegnarsi se il candidato è in grado di allegare la documentazione adatta per dimostrare la qualità complessiva del progetto in termini di fattibilità, sostenibilità, bancabilità, conformità alle normative, ecc.

Introduzione al
bando NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

**Criteri di
ammissibilità
e
valutazione**

L’helpdesk
NESO

Sommario

- Introduzione alla procedura aperta NESOI
- Breve presentazione dei progetti già selezionati da NESOI
- Come si applica la procedura aperta NESOI
- Criteri di ammissibilità e valutazione
- **L'helpdesk NESOI**

L'helpdesk NESOI: introduzione



L'helpdesk del progetto European Islands Facility NESOI è uno strumento centralizzato che può essere usato per porre eventuali domande in merito al bando di selezione



Lo strumento si basa su un sistema di *ticketing* che permette di porre una domanda e ricevere supporto in una delle seguenti sette lingue: inglese, francese, tedesco, italiano, spagnolo, greco e croato



I passaggi per accedere e usare l'helpdesk vengono presentati di seguito...

Introduzione al
bando NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

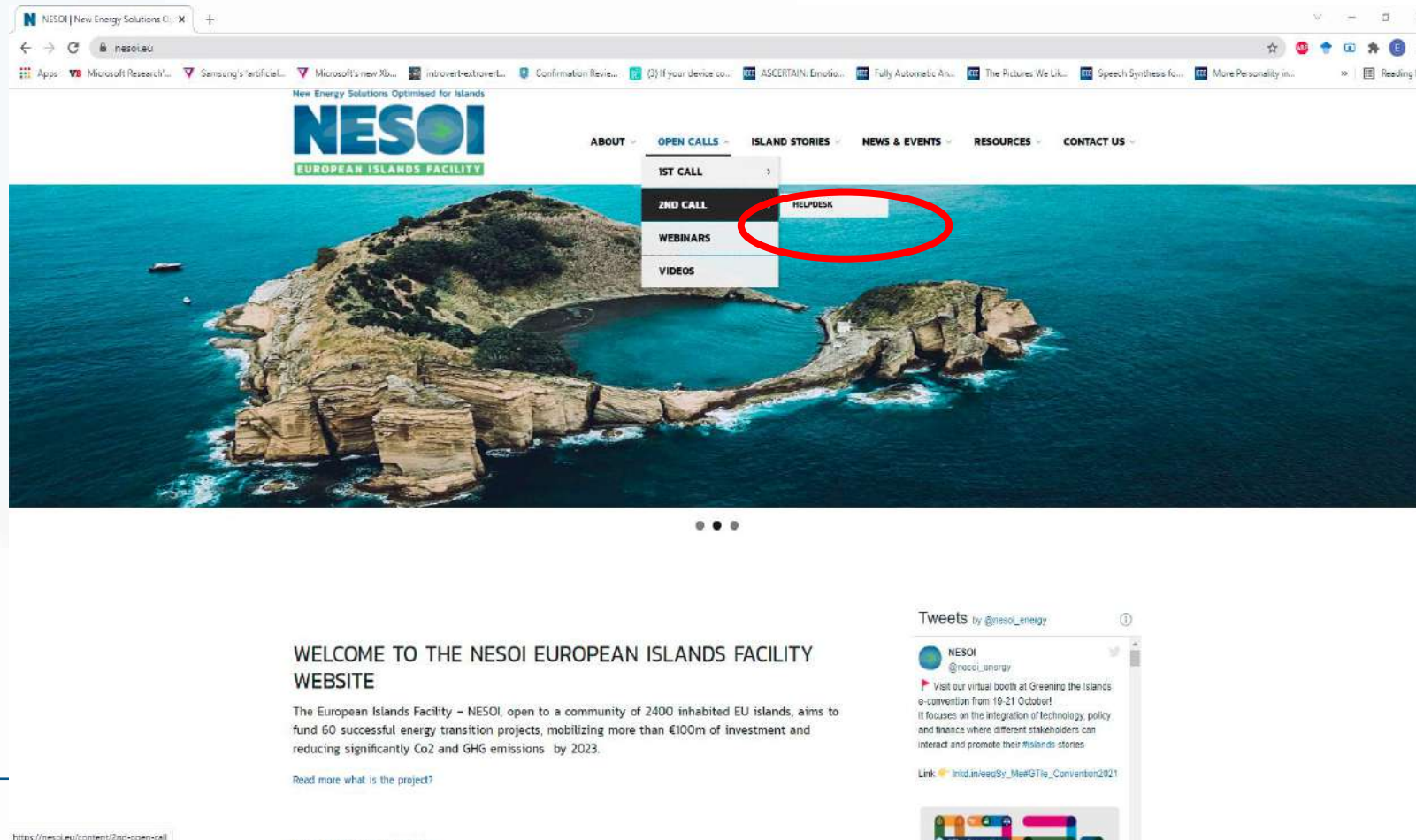
Criteri di
ammissibilità e
valutazione

**L'helpdesk
NESOI**

Come si usa l'helpdesk



PASSAGGIO 1: andare su www.nesoi.eu > Open Calls > 2nd Call > «Helpdesk»
(link diretto: <http://jira-projects.iti.gr:8000/nesoi-ticketing/login.php>)



Introduzione al bando NESOI

I progetti già selezionati da NESOI

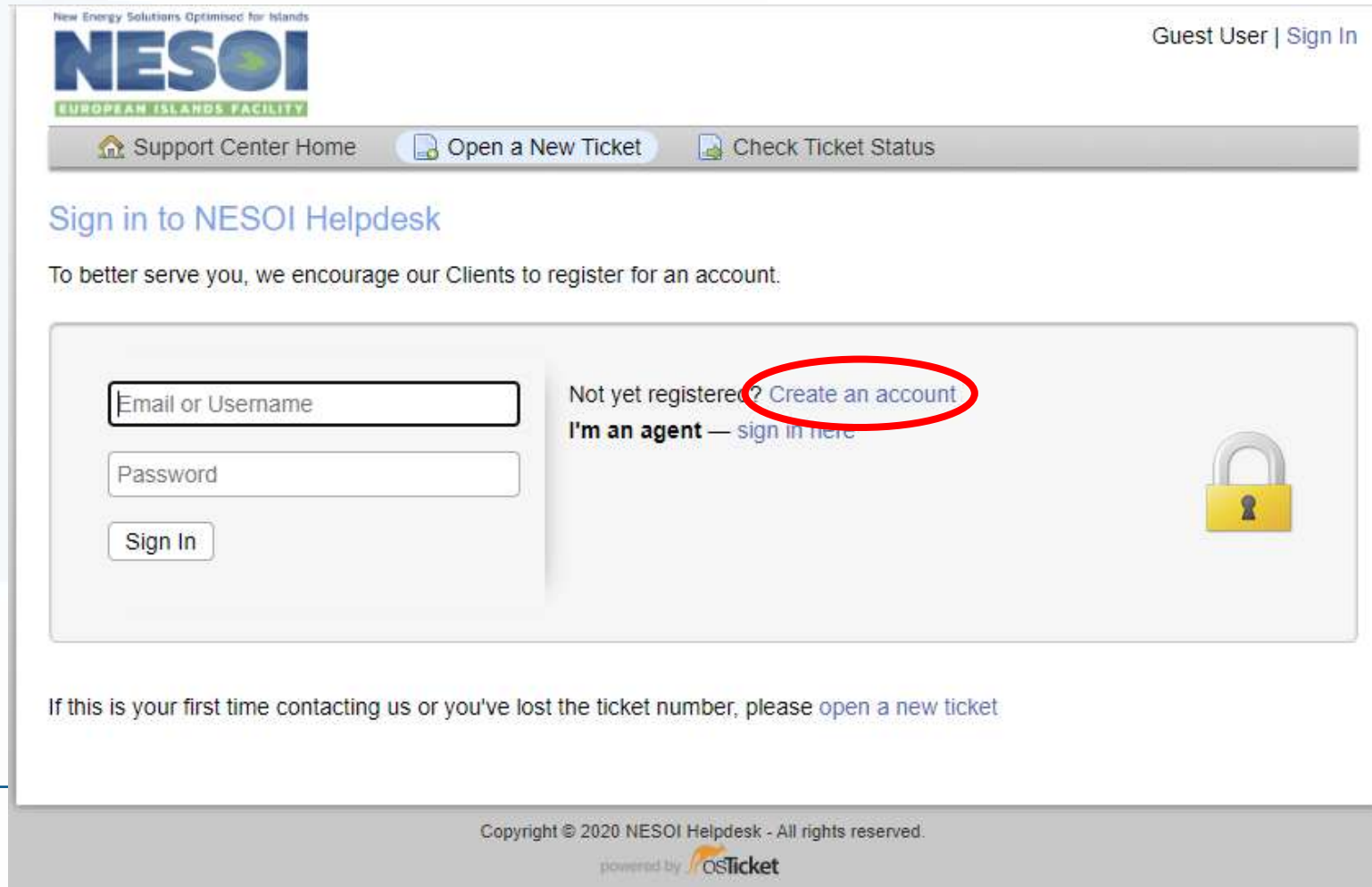
Il processo di candidatura NESOI

Criteri di ammissibilità e valutazione

L'helpdesk NESOI

Come si usa l'helpdesk

➔ PASSAGGIO 2: creare un account



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](#).

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

Introduzione al bando NESOI

I progetti già selezionati da NESOI

Il processo di candidatura NESOI

Criteri di ammissibilità e valutazione

L'helpdesk NESOI

Come si usa l'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

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

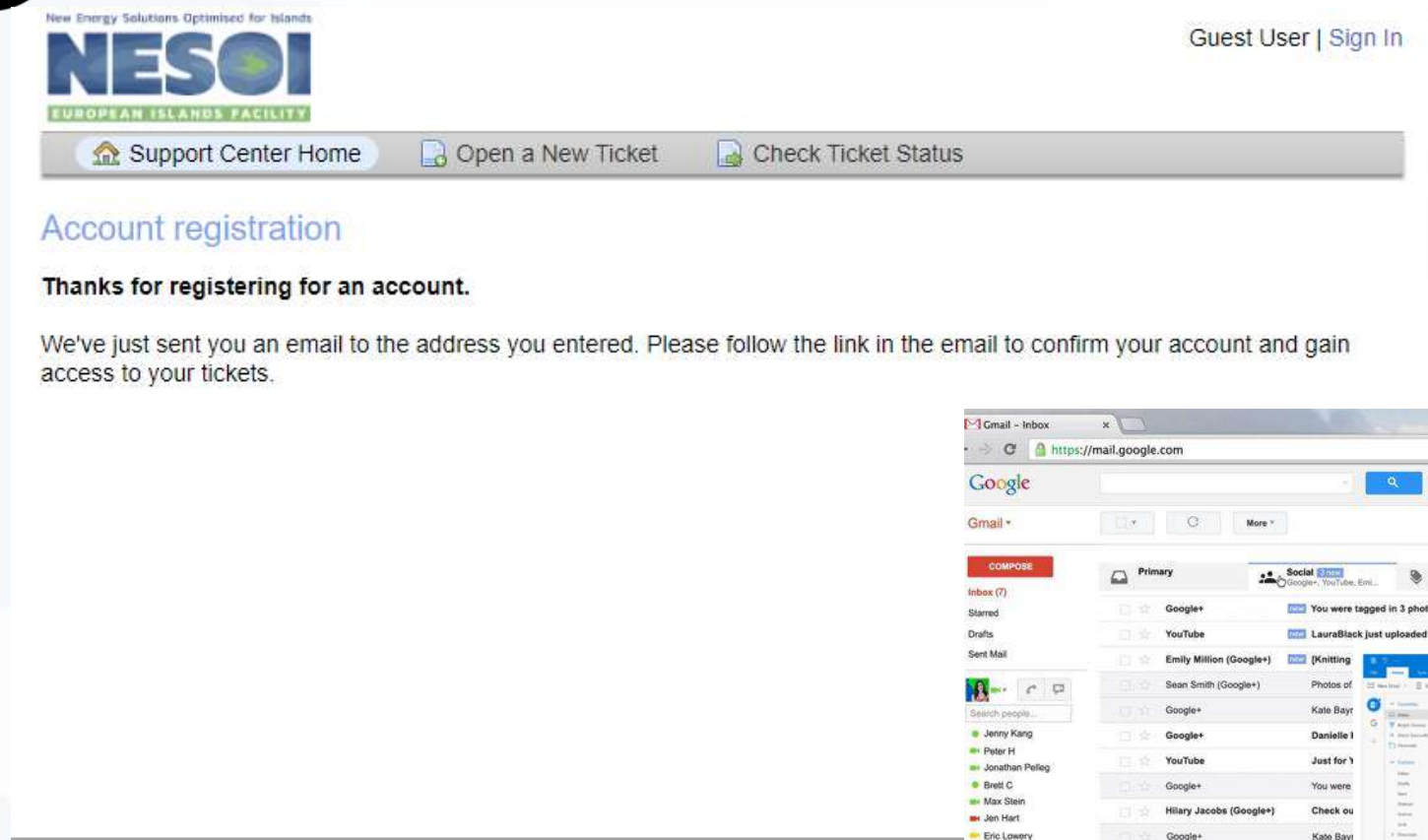
Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

**L'helpdesk
NESOI**

Come si usa l'helpdesk

➔ PASSAGGIO 3: controllare la propria email (anche la cartella spam)



New Energy Solutions Optimised for Islands
NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

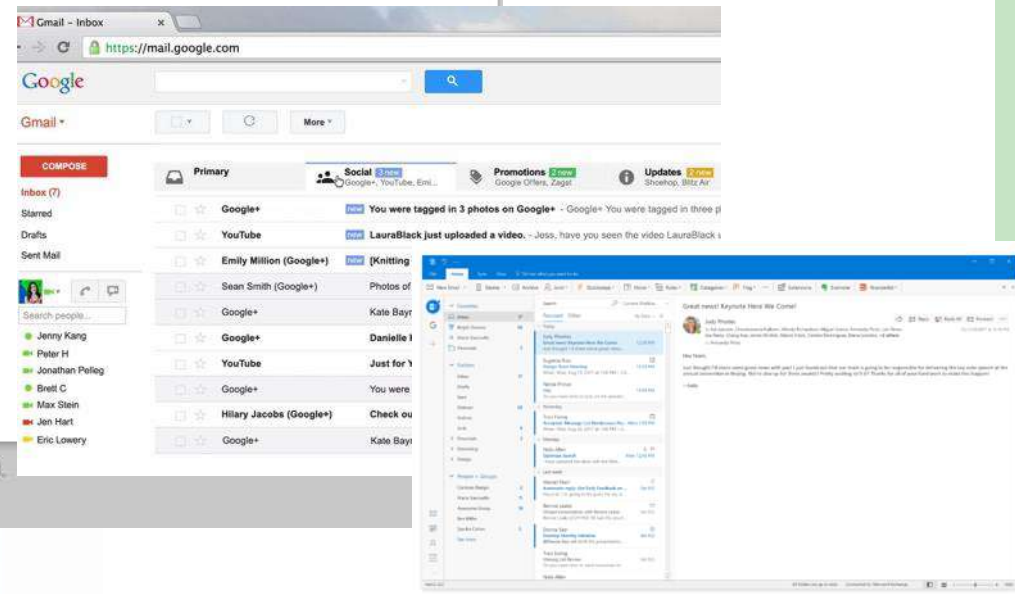
Guest User | Sign In

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

Great news! Kaynita Here We Come!

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteria di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

Come si usa l'helpdesk

➔ PASSAGGIO 4: attivare il proprio account

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*

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

**L'helpdesk
NESOI**

Come si usa l'helpdesk

➔ PASSAGGIO 5: accedere con le proprie credenziali

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](#)

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

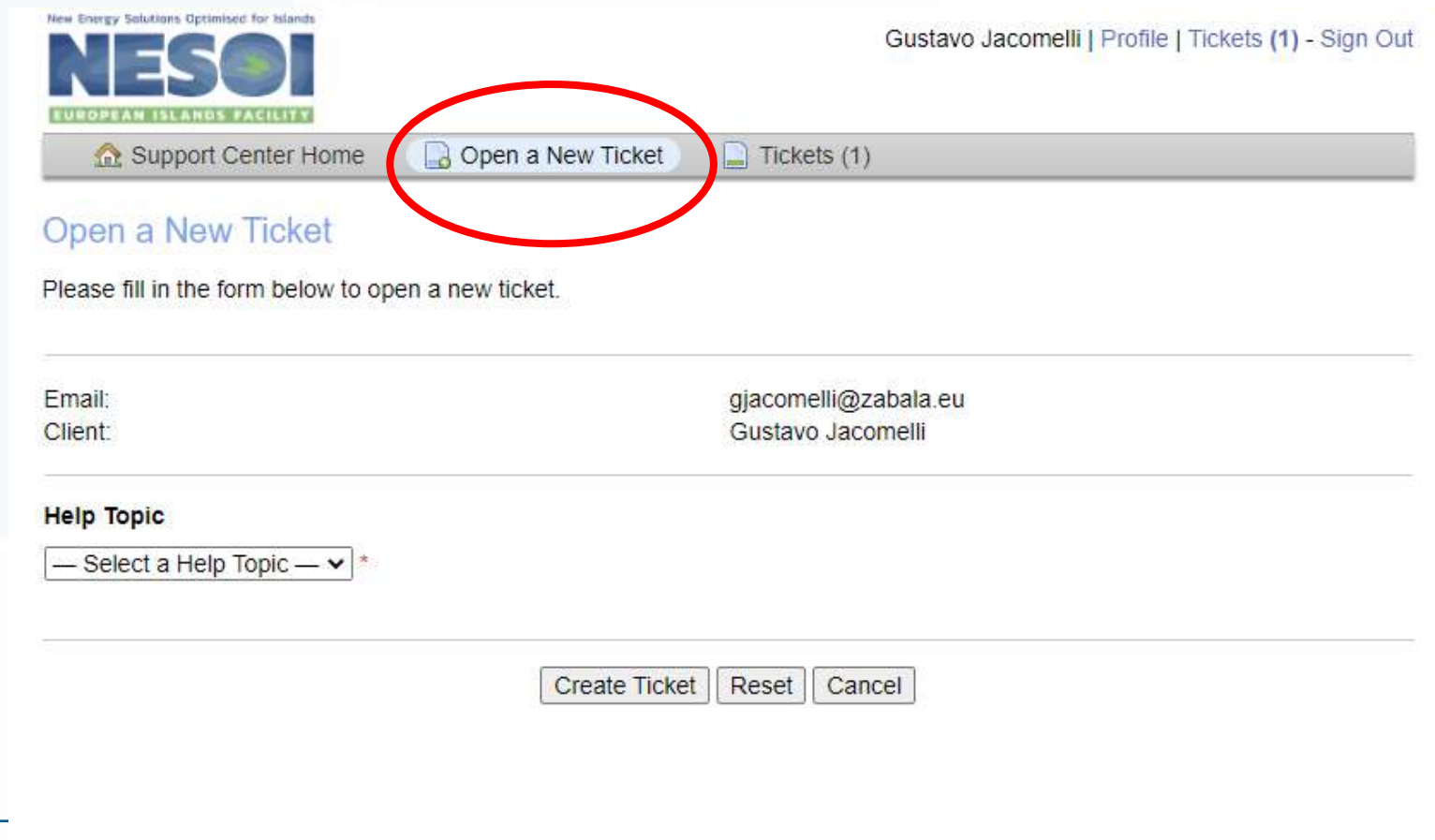
Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

**L'helpdesk
NESOI**

Come si usa l'helpdesk

➔ PASSAGGIO 6: aprire un nuovo 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

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

**L'helpdesk
NESOI**

Come si usa l'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

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

**L'helpdesk
NESOI**

Come si usa l'helpdesk



PASSAGGIO 7: digitare la propria domanda e cliccare su «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

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

**L'helpdesk
NESOI**

Come si usa l'helpdesk



PASSAGGIO 8: controllare i propri ticket e l'email per le risposte

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 *

Richiedi di scrivere un commento

Drop files here or choose them

Post Reply | Reset | Cancel

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 2

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

Introduzione
al bando
NESOI

I progetti già
selezionati da
NESOI

Il processo di
candidatura
NESOI

Criteri di
ammissibilità
e valutazione

L'helpdesk
NESOI

New Energy Solutions Optimised for Islands

NESOI

EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Grazie dell'attenzione!

*Il 15 novembre si terrà un webinar più dettagliato
sulla presentazione dei progetti.*

Registratevi subito!



Questo progetto è stato finanziato dal Programma Quadro dell'Unione Europea (UE) per la ricerca e l'innovazione Horizon 2020 in base all'accordo di sovvenzione n. 864266