

New Energy Solutions Optimised for Islands



EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Informativni webinar: Drugi krug NESOI otvorenog poziva

Alessandra Montanelli, SINLOC

Sophie Dourlens-Quaranta, R2M Solution

Miriam Miranda, ZABALA

Francesco Peccianti, RINA Consulting

Evdokia Eirini Lithoxoidou, CERTH

22. listopada 2021.



Ovaj je projekt financiran iz programa za istraživanje i inovacije
Europske unije Horizon 2020 u okviru ugovora o dodjeli bespovratnih
sredstava br. 864266



Sadržaj

- Uvod u NESOI otvoreni poziv
- Kratko predstavljanje projekata koje je NESOI već odabrao
- Kako se prijaviti na NESOI otvoreni poziv
- Kriteriji prihvatljivosti i ocjenjivanja
- NESOI služba pomoći korisnicima (helpdesk)

EU Islands Facility NESOI

- H2020 projekt
- Trajanje: 2019.-2023.
- NESOI nudi usluge tehničke pomoći za potporu projektima čiste energije na EU otocima i olakšava njihov pristup financiranju



Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

NESOI partneri

Prisutnost

Jezici

Prilagodljivost

Kulturni
aspekti



Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

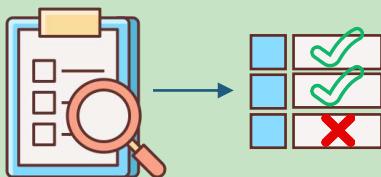
NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

NESOI proces

1

ANKETA

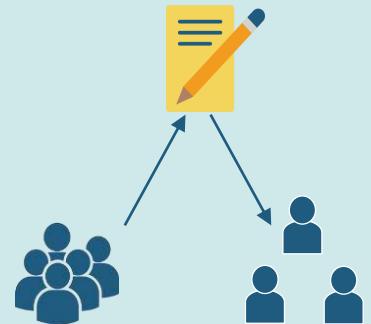
Uvođenje ankete
Mapiranje projekata i potreba
otoka



2

POZIV NA DOSTAVU PROJEKTNIH PRIJEDLOGA

Sudjelovanje lokalnih tijela
Odabir korisnika



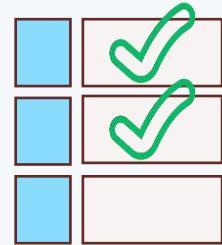
3

TEHNIČKA POMOĆ

Osiguravanje finansijskih
izvora i pružanje tehničke
pomoći



Koraci za NESOI korisnike



1

**PRIPREMA
PROJEKTA-
HELPDESK**

10/2021



2

PRIJAVA

11/2021 do
01/2022



3

**REZULTATI
OCJENJIVANJA**

02-03/2022



4

**POTPISIVANJE
UGOVORA**

04-05/2022



5

**TEHNIČKA
POMOĆ:
BESPOVRATNA
SREDSTVA +
SAVJETOVANJE**

06/2022-05/2023

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

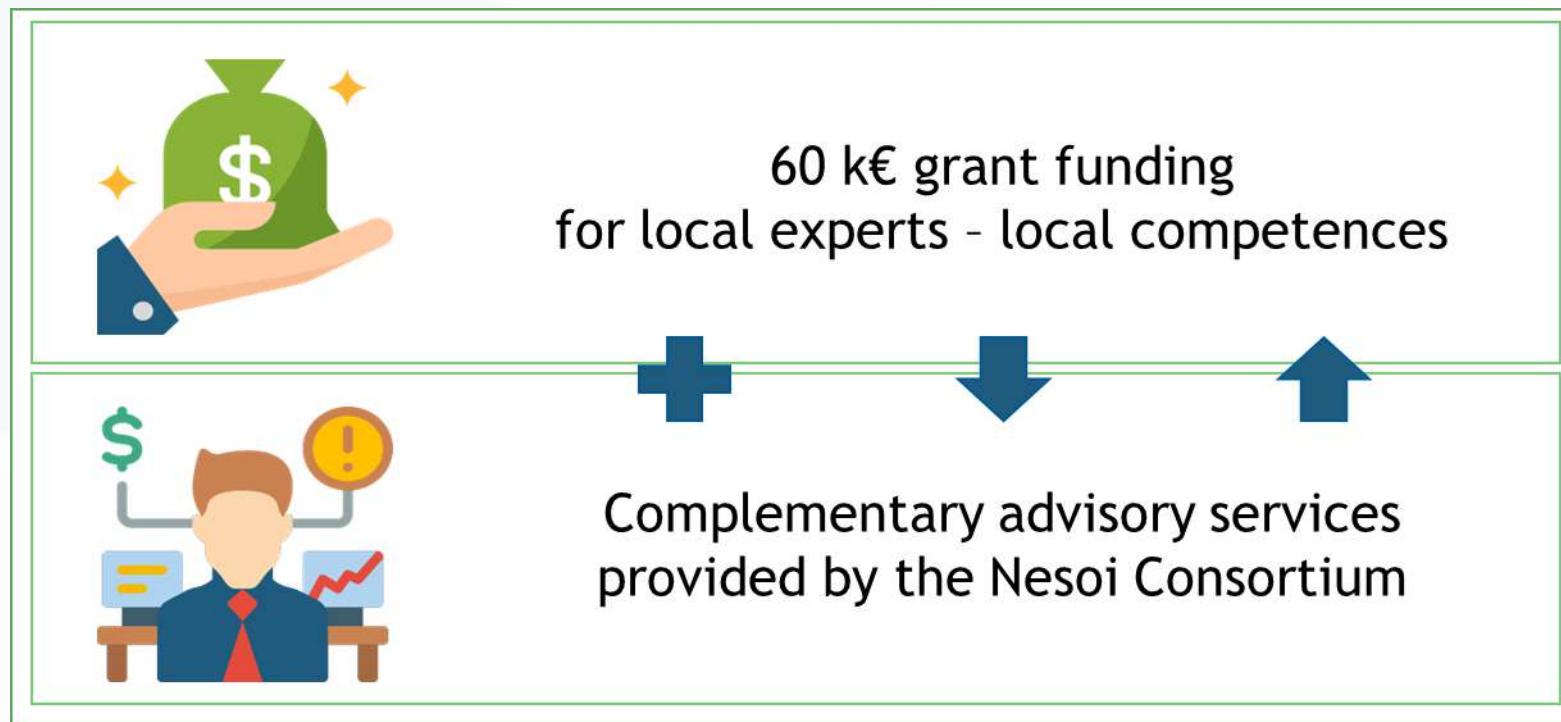
Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

NESOI tehnička pomoć

Aktivnosti tehničke pomoći financirane bespovratnim sredstvima i savjetodavne usluge koje pruža NESOI uvjek će se **kombinirati i provoditi zajedno (ulaz-izlaz)**



Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Sadržaj

- Uvod u NESOI otvoreni poziv
- Kratko predstavljanje projekata koje je NESOI već odabrao
- Kako se prijaviti na NESOI otvoreni poziv
- Kriteriji prihvatljivosti i ocjenjivanja
- NESOI služba pomoći korisnicima (helpdesk)

Prvi krug NESOI otvorenog poziva

DATUMI

Listopad 2020.
do
prosinac 2020.

PRIJAVE

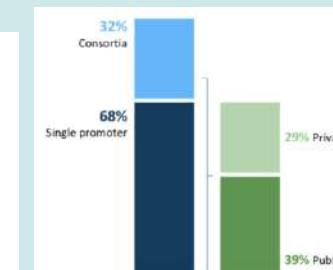
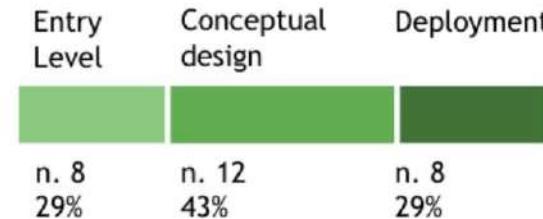
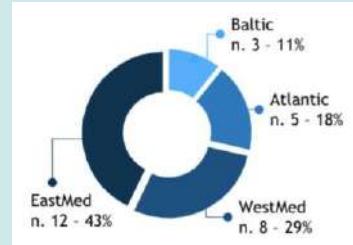
117 podnesenih prijava
iz
14 država članica EU

*predstavljajući
više od 100 otoka*

ODABRANI PROJEKTI

28 odabralih
projekata
predstavljajući
10 država članica EU

24 otoka



+ 14 odabralih
projekata s pričuvnog
popisa

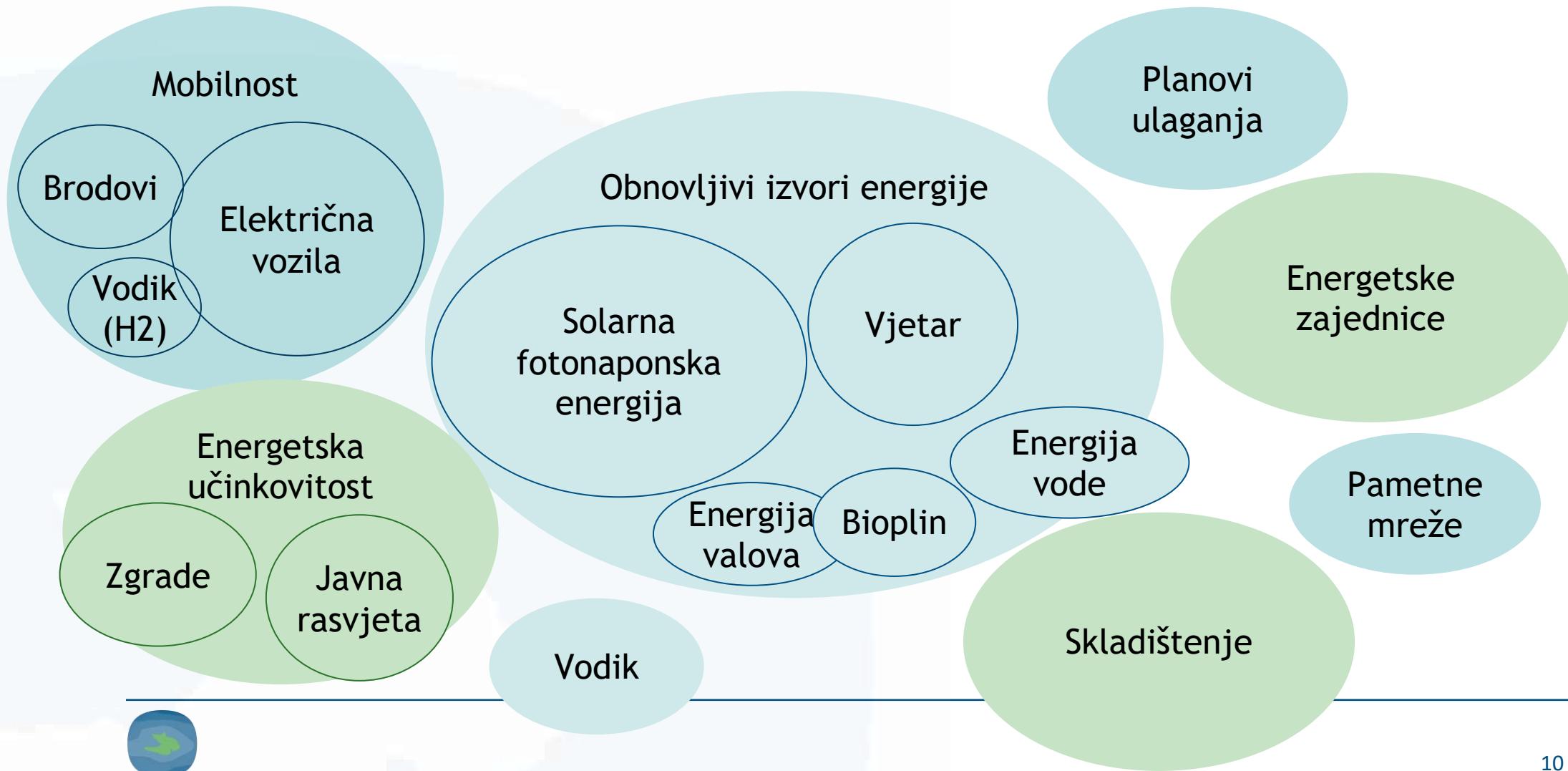
Projekti koje
je NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Odabrani projekti u prvom krugu



Projekti koje
je NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Odabrani projekti u prvom krugu



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

Projekti koje
je NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Odabrani projekti u prvom krugu

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: SPAIN **Island:** TENERIFE **Project promoter:** Energy Research & Intelligence Solutions S.L.U. **Sector:** Energy Community **Project value:** 2,816,500 €

What is the project about?

- The project consists in elaborating a feasibility study to establish energy communities in the island of Tenerife.
- Definition of the required environmental permitting procedures.
- Identification of the available options and corresponding analysis of project risks.
- Definition of the financing options and corresponding mitigation strategies.
- Assessment and drafting procurement actions.
- Financial modelling and identification of legal issues.
- Action plan and identification of project monitoring procedures.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Assessment of the key project aspects.
- Identification of suitable technological options, given existing project zoning requirements.
- Definition of the required environmental permitting procedures.
- Identification of the available options and corresponding analysis of project risks.
- Definition of the financing options and corresponding mitigation strategies.
- Assessment and drafting procurement actions.
- Financial modelling and identification of legal issues.
- Action plan and identification of project monitoring procedures.

NESOI contact: Marta Cardenes, CIRCE, mcardenes@circe.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 Naxos and Koufonisi

Country: GREECE **Island:** NAXOS KOUFONISI **Project promoter:** Municipality of Naxos & Small Cyclades **Sector:** Ports **Project value:** 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 Ans Koufonisi islands.
- Smart electric vehicle charging stations, EVs and e-bikes for local transportation will also be installed at each marina.
- Additional services at the marinas will include smart street lighting systems, modern fire water protection points, art and文化 facilities and fire-extinguishing networks.
- The port infrastructure will be served by direct microgrids, possibly orchestrated by a smart management platform.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Assessment of the key project aspects.
- Identification of suitable technological options, given existing project zoning requirements.
- Definition of the required environmental permitting procedures.
- Cost-benefit analysis and environmental impact evaluation.
- Definition of the technical, economic and financial, fiscal project inputs.
- Financial modelling and identification of legal issues.
- Action plan and existing relevant documents.
- Financial modelling and identification of target scenarios.
- Action plan and identification of project monitoring procedures.

NESOI contact: Francesco Piccanti, RNA Consulting, francesco.piccanti@rna.it

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: ITALY **Islands:** SICILY **Project promoters:** Autorità di Sistema Portuale delle Isole dello Stretto (ASPI) **Sector:** Ports **Project value:** 397,000,000 €

What is the project about?

- The project consists in elaborating the Environmental Energy Planning Document of Port Systems (DEAP) for the ports of Messina, Milazzo and Tremestieri, Italy, which belong to the Port Systems Authority of the Strait (ASPI).
- The project aims to define the best way to implement specific measures, in order to increase energy efficiency, promote the use of renewable energy in the port areas and introduce measures that have environmental benefits for the citizens of the neighbouring territories and for the port areas.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- State economic, territorial and environmental analysis.
- Definition of the energy balance and preparation of the Baseline Economic Territory.
- Definition of the energy balance and preparation of the Baseline Environmental Territory.
- Climate change risk analysis and vulnerability assessment.
- Analysis and mapping of regional, national and European planning frameworks.
- Action plan and existing relevant documents.
- Assessment of the main financial instruments available to finance the identified actions.
- Setting up of planning processes for the elaboration of the DEAP.

NESOI contact: Giorgio Benvenuti, RNA Consulting, giorgio.benvenuti@rna.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: CROATIA **Island:** ELAFITI ISLANDS **Project promoter:** Dubrovnik Development Agency (DDA) **Sector:** Mobility **Project value:** 3,780,000 €

What is the project about?

- The project consists in a feasibility study for electric boats and their charging infrastructure in a regular transportation system from Dubrovnik to Elafiti islands.
- The project will propose a new model of public transportation system, based on the needs of both islanders and tourists.
- The project will propose the location of charging infrastructure both on mainland and on islands and their sensible integration into transport nodes.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Assessment of the key project aspects.
- Identification of suitable technological options given existing project zoning requirements.
- Definition of the required environmental permitting procedures.
- Cost-benefit analysis and environmental impact evaluation.
- Definition of the technical, economic and financial, fiscal project inputs.
- Financial modelling and identification of legal issues.
- Assessment and identification of financing options.
- Financial modelling and identification of target scenarios.
- Action plan and identification of project monitoring procedures.

NESOI contact: Šaša Jevetić, WOLF THIJS, sasha.jevetic@wolfthijs.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: ESTONIA **Islands:** SAAREMAA, HÜRMAA **Project promoters:** Saare Development Center, Hiiumaa Development Center **Sector:** Investment plan **Project value:** 1,500,000 €

What is the project about?

- Estonian Islands would like to develop an investment plan to improve the quality of life of the inhabitants and to move towards a sustainable island community.
- This should have an overview of feasible solutions to climate change, economic development and ecological issues, and a long-term development of tourism based on local resources.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Assessment of the key project aspects.
- Identification of suitable technological options given existing project zoning requirements.
- High-level analysis on selected technologies/options + regulatory framework.
- High-level analysis of the economic, economic and financial, fiscal project inputs.
- High-level analysis of the environmental, economic and financial, fiscal project inputs.
- Financial modelling and identification of target scenarios.
- Identification of financing options.
- Action plan and identification of project monitoring procedures.

NESOI contact: Christine Herzig, E.ON, christine.herzig@e-on.de

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: FRANCE **Island:** CORSIKA **Project promoter:** Agence d'Aménagement, d'Ar�tisanat et d'Innovation de Corse (AAIC) **Sector:** Public lighting **Project value:** 20,000,000 €

What is the project about?

- The project consists in providing support to municipalities to renovate their public lighting by 2023. The renovator makes use of LED technology and of a specific management of night-time lighting profiles through power consumption.
- It also aims to establish a Regional Public Lighting Chart based on the widest possible benchmarks, an evaluation of the operators' results and a dialogue with institutional actors.
- The project will also support Corsica's future candidate for the International Dark Sky Reserve label.

How will the EU Islands Facility NESOI support the project?

- Analysis of AAIC procedures and documents.
- Preparation for a better access and adoption of AAIC (from territorial perspective).
- Facilitation of global public lighting renovation at local, national and EU level.
- Support in elaboration of the Regional Public Lighting Chart.
- Support in elaboration of consultation documents for the regional Chart.
- Support during Regional Chart elaboration.

NESOI contact: Christel Bentz, R2M Solutions, christel.bentz@r2m-solutions.com

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

Projekti koje je NESOI već odabralo

Kako se prijaviti na NESOI otvoreni poziv

Kriteriji prihvatljivosti i ocjenjivanja

NESOI služba pomoći korisnicima (helpdesk)

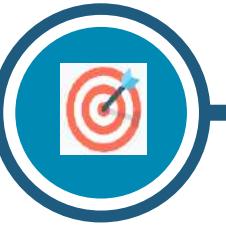
12

Sadržaj

- Uvod u NESOI otvoreni poziv
- Kratko predstavljanje projekata koje je NESOI već odabrao
- **Kako se prijaviti na NESOI otvoreni poziv**
- Kriteriji prihvatljivosti i ocjenjivanja
- NESOI služba pomoći korisnicima (helpdesk)

Prijava na poziv i struktura

LISTOPAD 2021. -
SIJEČANJ 2022.



OTVARANJE POZIVA

- Drugi poziv listopad 2021.
- Internetska stranica NESOI platforme (www.nesoi.eu)
- Potpuna prijava
 - Prijavni obrazac:
tehnički + financijski dio
- Popratni dokumenti
 - Predložak prijavnog obrasca
 - Upute za prijavitelje
 - Provjera prihvatljivosti
 - Helpdesk

SPREMITE DATUME:

Otvaranje: 29. listopada 2021.
Zatvaranje: 21. siječnja 2022.

Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni
poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Prijava na poziv i struktura

LISTOPAD 2021. -
SIJEČANJ 2022.



OTVARANJE POZIVA

- Drugi poziv listopad 2021.
- Internetska stranica NESOI platforme (www.nesoi.eu)
- Potpuna prijava
 - Prijavni obrazac: *tehnički + financijski dio*
- Popratni dokumenti
 - Predložak prijavnog obrasca
 - Upute za prijavitelje
 - Provjera prihvatljivosti
 - Helpdesk

- Podaci o prijavitelju/ima
- Opis projekta (indikativni)
 - Aktivnosti koje će se financirati
 - Zatražena potpora
 - Maksimalni iznos bespovratnih sredstava 60.000,00 EUR
 - Tehnička/pravna pomoć
 - Provedba
 - Učinak
 - Veličina ulaganja

Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni
poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Prijava na poziv i struktura

LISTOPAD 2021. -
SIJEČANJ 2022.



VELJAČA - OŽUJAK
2022.



OTVARANJE POZIVA

- Drugi poziv listopad 2021.
- Internetska stranica NESOI platforme (www.nesoi.eu)
- Potpuna prijava
 - Prijavni obrazac:
tehnički + financijski dio
- Popratni dokumenti
 - Predložak prijavnog obrasca
 - Upute za prijavitelje
 - Provjera prihvatljivosti
 - Helpdesk

OCJENJIVANJE PRIJEDLOGA

- Stručna skupina
- Kriteriji prihvatljivosti
 - Kvalitativni i kvantitativni
- Izvještaj o povratnim informacijama
- Odabir korisnika

Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni
poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Prijava na poziv i struktura

LISTOPAD 2021. -
SIJEČANJ 2022.



OTVARANJE POZIVA

- Drugi poziv listopad 2021.
- Internetska stranica NESOI platforme (www.nesoi.eu)
- Potpuna prijava
 - Prijavni obrazac: *tehnički + finansijski dio*
- Popratni dokumenti
 - Predložak prijavnog obrasca
 - Upute za prijavitelje
 - Provjera prihvatljivosti
 - Helpdesk

VELJAČA - OŽUJAK
2022.



OCJENJIVANJE PRIJEDLOGA

- Stručna skupina
- Kriteriji prihvatljivosti
 - Kvalitativni i kvantitativni
- Izvještaj o povratnim informacijama
- Odabir korisnika

TRAVANJ -
SVIBANJ 2022.



USPJEŠNE PRIJAVE

- Priprema i potpisivanje ugovora o dodjeli bespovratnih sredstava
- Tehnička i finansijska podrška
- Projekti
 - Maksimalno 12 mjeseci
 - Izvještaji o praćenju
- Provedba

Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni
poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Sadržaj

- Uvod u NESOI otvoreni poziv
- Kratko predstavljanje projekata koje je NESOI već odabrao
- Kako se prijaviti na NESOI otvoreni poziv
- **Kriteriji prihvatljivosti i ocjenjivanja**
- NESOI služba pomoći korisnicima (helpdesk)

Kako pripremiti svoj prijedlog



POZNAVANJE KRITERIJA PRIHVATLJIVOSTI: mogu li sudjelovati u NESOI otvorenom pozivu?



POZNAVANJE FORMATA PRIJEDLOGA: kako se mogu prijaviti na NESOI otvoreni poziv?



POZNAVANJE KRITERIJA OCJENJIVANJA: kako mogu dobiti financijsku potporu iz NESOI otvorenog poziva?

Kriteriji prihvatljivosti

Koji su kriteriji prihvatljivosti za ostvarivanje koristi od tehničke pomoći za strukturiranje posebnog NESOI projekta?



NESOI upute za prijavu uključuju „Definiciju preuvjeta prihvatljivosti“ za opisivanje preuvjeta koje projekti i njihovi nositelji trebaju ispuniti kako bi se kvalificirali za NESOI potporu.

Namjera NESOI-a bila je definirati objektivne i **transparentne kriterije prihvatljivosti**, svodeći ih na najmanji mogući broj koji osigurava kvalitetu prijedloga i usklađenost s EU ciljevima za dekarbonizaciju otoka.

Preuvjeti prihvatljivosti predstavljeni u dokumentu utvrđeni su kroz raspravu među članovima NESOI konzorcija i zahvaljujući **stalnom dijalogu s Europskom komisijom**.

Kriteriji prihvatljivosti

Koji su kriteriji prihvatljivosti za ostvarivanje koristi od tehničke pomoći za strukturiranje posebnog NESOI projekta?

#1 - Prag potpore do maksimalnog praga od 60.000,00 EUR u obliku bespovratnih sredstava i 60.000,00 EUR u obliku tehničke i finansijske pomoći od NESOI partnera

#2 - Mjesto održavanja projektnih aktivnosti trebaju biti države koje su prihvatljive za H2020 (uključujući Ujedinjeno Kraljevstvo, Udruženje prekomorskih država i teritorija - OCTA, pridružene države) i otoci s maksimalnom površinom od 30.000 km²

#3 - Korisnici: javni i privatni pravni subjekti

#4 - Vrsta projekata: projekt energetske tranzicije, dostupan popis ne isključujući daljnje projekte

#5 - Vrijeme - prije rujna 2023.

#6 - Učinak - Minimalna potrebna veličina koja ima utjecaj na relevantna područja energetske tranzicije (tj. uštede primarne energije, smanjenje emisija stakleničkih plinova, poboljšanje lokalnih okolišnih uvjeta, ublažavanje energetskog siromaštva)

#Više - Usklađenost s EU normama, legitimnost, jezik i sustav podnošenja, bez sukoba interesa

Kriteriji ocjenjivanja

Namjera NESOI-a je predstaviti **objektivne i transparentne kriterije prihvatljivosti**, svodeći ih na najmanji mogući broj koji osigurava kvalitetu prijedloga i usklađenost s EU ciljevima za dekarbonizaciju otoka.

Kriteriji odabira imaju za cilj omogućiti **pravednu ocjenu** projekata i potaknuti **konkurentnu raspodjelu raspoloživih resursa** za nagrađivanje najsmislenijeg i najučinkovitijeg projekta u okviru energetske tranzicije

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

**Kriteriji
prihvatljivosti
i ocjenjivanja**

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Kriteriji ocjenjivanja

Ocenjivat će se četiri makropodručja:

1. Opis projekta i glavne
značajke

Predstavljanje projekta trebalo bi omogućiti
ocjenjivačima da razumiju njegov opseg i granice

2. Učinci projekta

Prijedlog treba navesti koja su područja energetske
tranzicije obrađena i kvantificirati učinak projekta iz
različitih perspektiva

3. Korisnik i ekosustav
otoka

Prijedlog treba navesti koji su relevantni dionici
uključeni u projekt kako bi se zajamčio njegov uspjeh

4. Provedba projekta i
NESOI potpora

Zatraženu potporu treba predstaviti u usklađenom
vremenskom okviru, kao i ključne korake za njezinu
provedbu

Kriteriji ocjenjivanja

Svaki odjeljak prijedloga bit će ocijenjen **ocjenom od 1 do 5 (s razlučivošću 0,5)**:

1 - Loše

Kriterij nije ispunjen na odgovarajući način ili postoje ozbiljne svojstvene slabosti

2 - Solidno

Prijedlog ispunjava kriterij u širem smislu, ali postoje značajne slabosti

3 - Dobro

Prijedlog dobro ispunjava kriterij, ali postoji niz nedostataka

4 - Vrlo dobro

Prijedlog dobro ispunjava kriterij, ali postoji mali broj nedostataka

5 - Izvrsno

Prijedlog uspješno ispunjava sve odgovarajuće aspekte kriterija. Nedostaci su neznatni.

Kriteriji ocjenjivanja

Minimalni broj bodova po
odjeljku:

2/5

Minimalni ukupan broj
bodova:

12/22

STRUKTURA PRIJEDLOGA

- Prijedlog na prvi pogled
- Ključni odjeljci projekta
 - 1. Opis koncepta projekta i glavne značajke
 - 2. Učinci projekta
 - 3. Korisnik i ekosustav otoka
 - 4. Provedba projekta i NESOI potpora
- Prilozi

ONLINE PLATFORMA ZA PODNOŠENJE PRIJEDLOGA

**PRIHVAĆA SE SAMO PRIJEDLOG NAPISAN NA ENGLESKOM
JEZIKU** (prilozi se mogu prihvati na lokalnom jeziku)

Kriteriji ocjenjivanja - bonusi

Osim bodova, svaki ocjenjivač može svakom prijedlogu dodijeliti jedan od više “**bonusa**” koji se razmatraju u konačnom rangiranju projekta

Ovi bonusi odnose se na sljedeće teme:

- **Inovacija**, dodjeljuje se ako predloženo tehničko rješenje znatno nadilazi trenutačno stanje u lokalnoj zajednici;
- **Replikacija**, dodjeljuje se ako prijedlog pokazuje značajan potencijal za replikaciju na drugim otocima ili na kopnu;
- **Arhipelag**, dodjeljuje se ako se predloženi zahvat ne odnosi na jedan otok već na više otoka istog arhipelaga
- **Kvaliteta popratnih dokumenata**, dodjeljuje se ako prijavitelj može priložiti odgovarajuću dokumentaciju kao dokaz sveukupne kvalitete projekta u smislu izvedivosti, održivosti, isplativosti, usklađenosti s propisima itd

Sadržaj

- Uvod u NESOI otvoreni poziv
- Kratko predstavljanje projekata koje je NESOI već odabrao
- Kako se prijaviti na NESOI otvoreni poziv
- Kriteriji prihvatljivosti i ocjenjivanja
- **NESOI služba pomoći korisnicima (helpdesk)**

Uvod u NESOI Helpdesk



European Islands Facility NESOI Helpdesk je centralizirani alat koji možete koristiti za postavljanje bilo kojih pitanja koja bi mogli imati u vezi s nadolazećim otvorenim pozivom



Alat se temelji na ticketing sustavu koji vam omogućuje postavljanje pitanja i dobivanje podrške na jednom od sedam jezika, a to su: engleski, francuski, njemački, talijanski, španjolski, grčki i hrvatski.



Koraci za pristup Helpdesku i korištenje Helpdeska su sljedeći...

Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

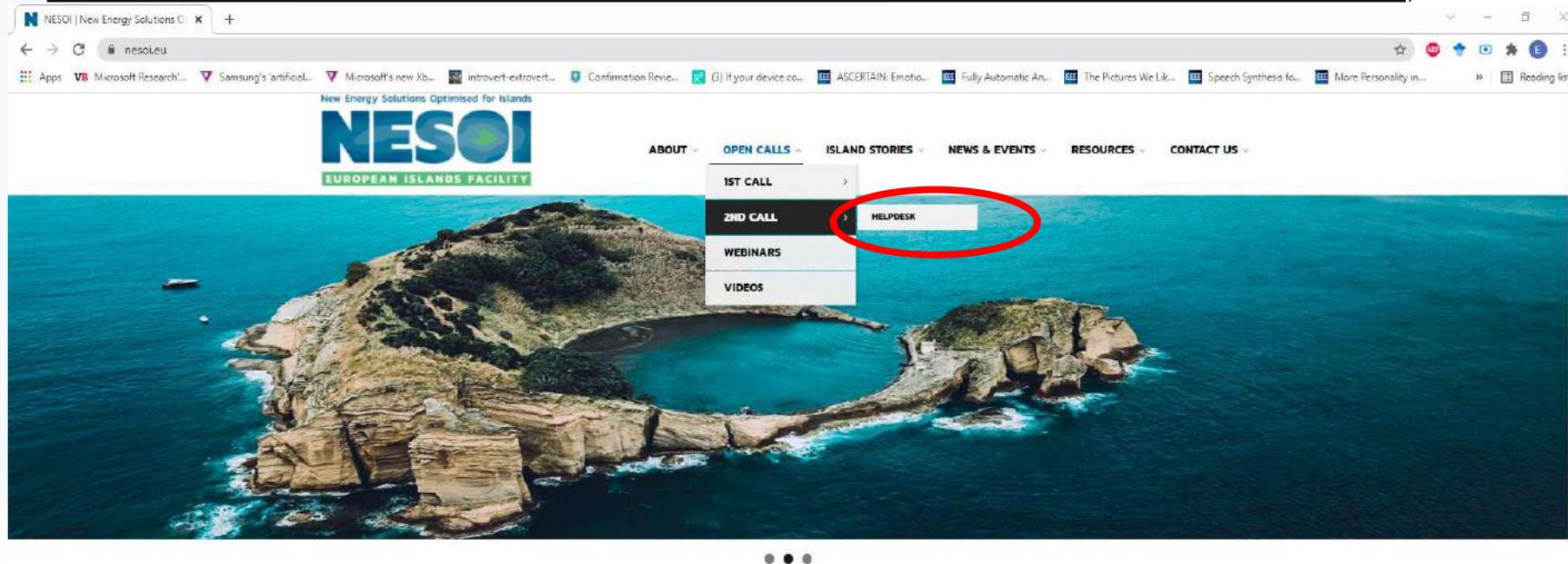
Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

**NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)**

Kako koristiti usluge Helpdeska



**KORAK 1: Idite na www.nesoi.eu > Open Calls > 2nd Call > «Helpdesk»
(izravni link: <http://jira-projects.iti.gr:8000/nnesoi-ticketing/login.php>)**



<https://nesoi.eu/content/2nd-open-call>

WELCOME TO THE NESOI EUROPEAN ISLANDS FACILITY WEBSITE

The European Islands Facility – NESOI, open to a community of 2400 inhabited EU islands, aims to fund 60 successful energy transition projects, mobilizing more than €100m of investment and reducing significantly Co2 and GHG emissions by 2023.

[Read more what is the project?](#)

PROJECT NEWS



Kako koristiti usluge Helpdeska



KORAK 2: Kreirajte račun

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



Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

**NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)**

Kako koristiti usluge Helpdeska

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: Europe / Berlin Auto Detect

Access Credentials

Create a Password:

Confirm New Password:

Register Cancel

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

Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

**NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)**

Kako koristiti usluge Helpdeska



KORAK 3: Provjerite svoju elektroničku poštu (uključujući pretinac neželjene pošte)

New Energy Solutions Optimised for Islands

NESOI
EUROPEAN ISLANDS FACILITY

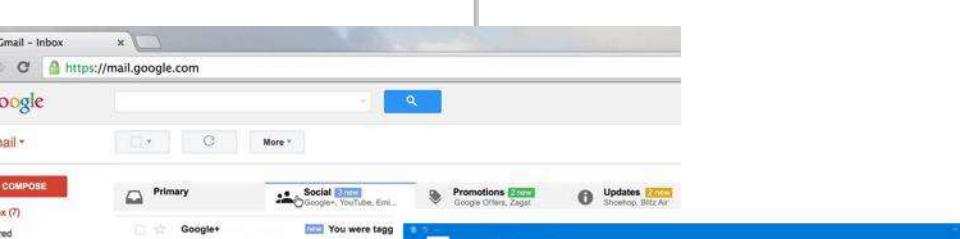
Guest User | Sign In

[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.



The screenshot shows a Gmail inbox with several messages. The top message is from Google+ with the subject 'You were tagged'. Below it are messages from YouTube, Google+, and Emily Million (Google+) regarding 'Knitting Club'. Further down are messages from Sean Smith (Google+), Google+, YouTube, Google+, and Hillary Jacobs (Google+) with the subject 'Check out phr'. On the right side of the inbox, there are tabs for 'Social' (with 2 new items), 'Promotions' (with 2 new items), and 'Updates' (with 2 new items). The 'Social' tab is currently selected, showing a feed of social posts from various users.

**NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)**

Kako koristiti usluge Helpdeska



KORAK 4: Aktivirajte svoj račun

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*

Uvod u NESOI
otvoreni poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

**NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)**

Kako koristiti usluge Helpdeska



KORAK 5: Prijavite se sa svojim vjerodajnicama

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



Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

**NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)**

Kako koristiti usluge Helpdeska



KORAK 6: Otvorite novi tiket

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



Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)

Kako koristiti usluge Helpdeska

Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

**NESOI služba
pomoći
korisnicima
(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 *

- Croatian
- English
- French
- German
- Greek
- Italian
- Spanish

Create Ticket Reset Cancel

Kako koristiti usluge Helpdeska



KORAK 7: Unesite svoje pitanje i kliknite na «Kreiraj tiket»

The screenshot shows the NESOI Support Center Home page. At the top, there is a logo for 'NESOI EUROPEAN ISLANDS FACILITY'. The main navigation bar includes 'Support Center Home', 'Open a New Ticket' (which is highlighted in blue), and 'Tickets (1)'. Below this, a sub-menu for 'Open a New Ticket' is displayed with the instruction 'Please fill in the form below to open a new ticket.' It includes fields for 'Email' (gjacomelli@zabala.eu) and 'Client' (Gustavo Jacomelli). A dropdown menu for 'Help Topic' is set to 'English'. The 'Ticket Details' section contains a text area for 'Issue Summary' with the placeholder 'Please Describe Your Issue' and a rich text editor toolbar above it. In the text area, there is sample text: 'Dear staff at NESOI, I would like to find out more information about...'. At the bottom of the form, there is a red circle around the 'Create Ticket' button.



Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

**NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)**

Kako koristiti usluge Helpdeska



KORAK 8: Provjerite svoje tikete / e-poštu za odgovore

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

Ticket Status:	Open
Department:	English
Create Date:	9/25/2020 9:11:34 AM

User Information

Name:	Gustavo Jacomelli
Email:	gjacomelli@zabala.eu
Phone:	

Comments

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*

Drop files here or choose them

Post Reply Reset Cancel

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

Support Center Home Open a New Ticket Tickets (2)

test #101229

Basic Ticket Information

Ticket Status:	Closed
Department:	Italian
Create Date:	9/24/2020 10:14:57 AM

User Information

Name:	Gustavo Jacomelli
Email:	gjacomelli@zabala.eu
Phone:	

Comments

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

Uvod u NESOI
otvoreni
poziv

Projekti koje je
NESOI već
odabrao

Kako se
prijaviti na
NESOI
otvoreni poziv

Kriteriji
prihvatljivosti i
ocjenjivanja

NESOI služba
pomoći
korisnicima
(helpdesk)



New Energy Solutions Optimised for Islands



EUROPEAN ISLANDS FACILITY

Hvala na pozornosti!

Detaljniji webinar o izgradnji kapaciteta održat će se 15. studenog, ne okljevajte prijaviti se!



Ovaj je projekt financiran iz programa za istraživanje i inovacije
Europske unije Horizon 2020 u okviru ugovora o dodjeli bespovratnih sredstava
br. 864266