



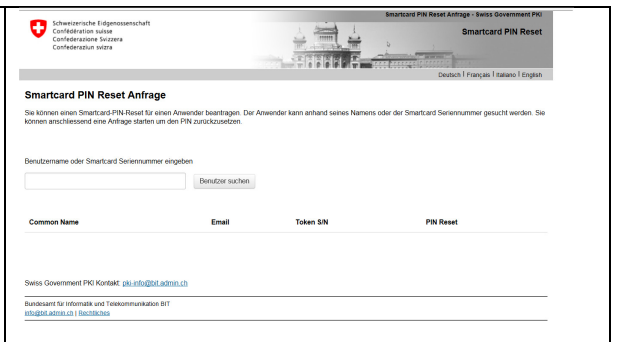
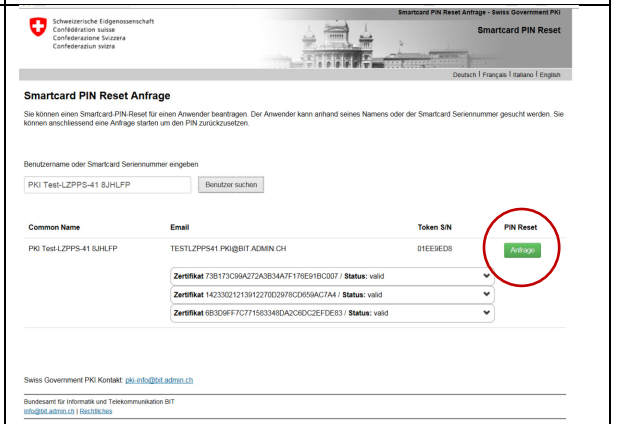

NON CLASSIFICATO

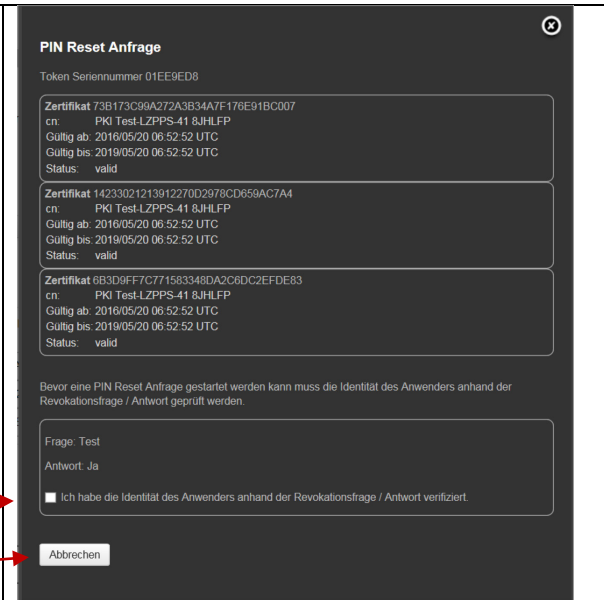
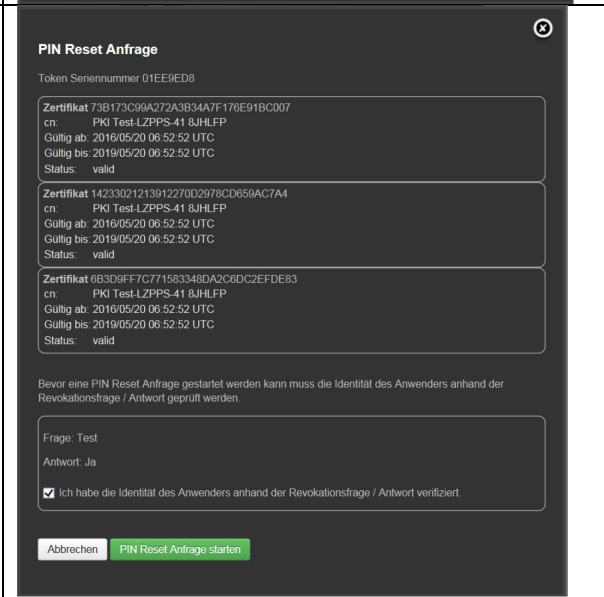
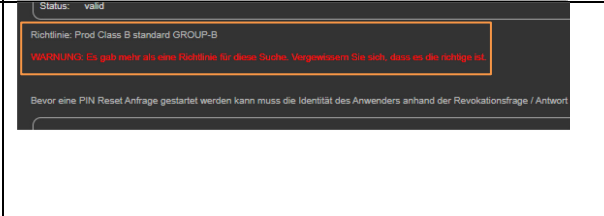
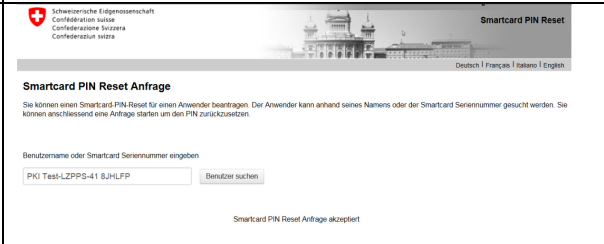
## PIN Reset Wizard

### Guida rapida sul ripristino del codice PIN della smart card degli utenti

V1.1, 15.01.2024

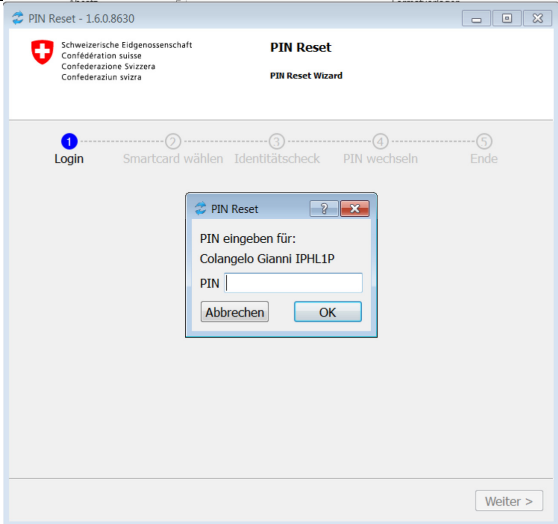
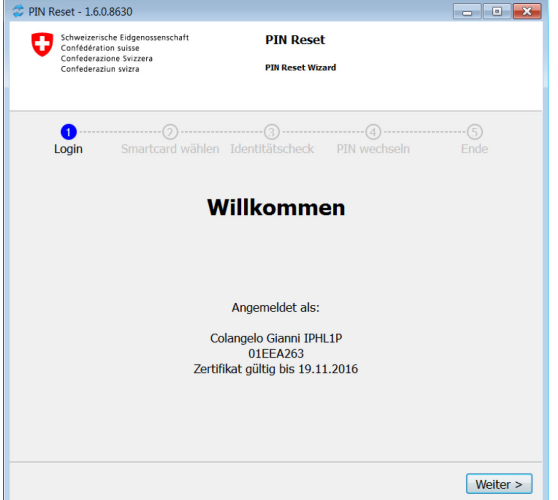

#### 1 Procedura per il Service Desk e i superuser

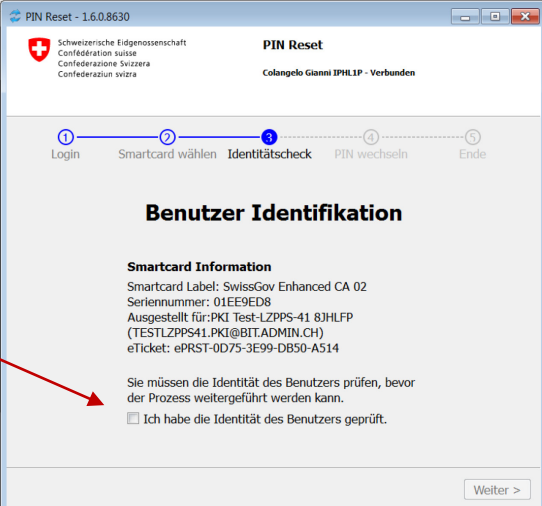
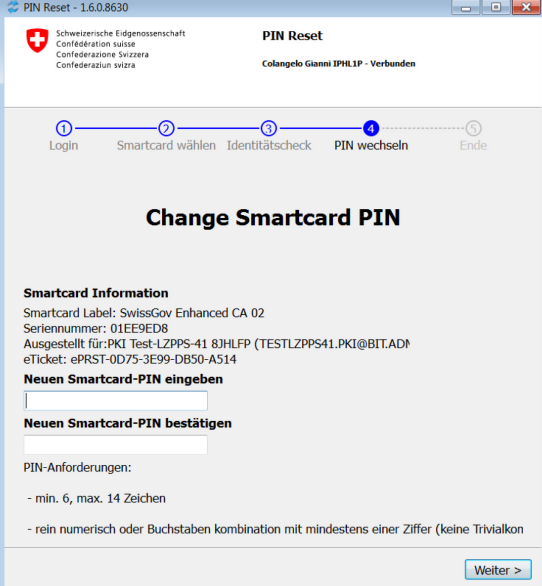

<p>Il diritto d'accesso all'URL <a href="https://pin-reset.pki.admin.ch/PINResetRequest/">https://pin-reset.pki.admin.ch/PINResetRequest/</a> viene rilasciato dalla Swiss Government PKI (SG-PKI) sul certificato personale di classe B (mediante il <i>Modulo di richiesta relativo al ripristino del PIN per i superuser e il Service Desk</i> sulla homepage della SG-PKI <a href="http://www.pki.admin.ch">www.pki.admin.ch</a> sotto <i>Tipi di certificato</i> → <i>Classe B</i> → <i>Prestaged</i>)</p> <p>Aprire l'URL per emettere un ticket.</p>	
<p>Cercare l'utente per «<b>cognome*</b>» o con il numero di serie della sua smart card.</p> <p>Se vengono visualizzate più possibilità, cliccare sull'utente desiderato e aprire la richiesta cliccando sul pulsante «<b>Anfrage</b>» («Richiesta»).</p>	
<p>Nella nuova versione 2024 della pagina viene visualizzata un'informazione aggiuntiva, il nome della policy per gli certificati utilizzato. Questo può aiutare a scegliere l'utente giusto quando la ricerca restituisce diversi omonimi.</p>	

<p>Verificare innanzitutto i seguenti dati:          numero di serie del token;          CN;          stato.</p> <p>Identificare il cliente desiderato mediante il numero di telefono;          il riconoscimento personale in base alla carta d'identità o al passaporto;          ev. conoscenza diretta della persona</p> <p>E:          la passphrase di revoca (domanda) nel riquadro.</p> <p>Spuntare la casella in caso di avvenuta identificazione,          o interrompere la procedura in caso di mancata identificazione.</p>	
<p>Se l'identificazione è riuscita, dopo il segno di spunta appare il pulsante «Avviare la richiesta di ripristino del PIN» (in verde).</p> <p>Cliccare sul pulsante per aprire il ticket.</p>	
<p>Con la nuova versione 2024 della pagina, viene richiamato il nome della policy degli certificati.</p> <p>È possibile ricevere un avviso se l'utente ricercato ha certificati emessi da policy diversi. In questo modo è possibile verificare che si tratti dell'utente giusto.</p>	
<p>Chiudere il browser o proseguire con un altro ticket utente.</p>	

## 2 Procedura per il PIN Reset User (PRU)

**Cos'è il PRU?** La funzione PRU viene assegnata agli utenti selezionati dall'organizzazione interessata. Al riguardo non viene richiesta nessuna autorizzazione speciale nel sistema PKI. Nel capitolo 3 viene allegata la scheda informativa relativa ai PRU.

<p>Aprire il PIN Reset Wizard ed effettuare il login mediante il certificato di classe B e il relativo PIN.</p>	
<p>Cliccare su «Weiter» («Avanti»).</p>	
<p>Inserire la scheda bloccata nell'apposito lettore.</p>	

<p>Identificare la persona che desidera effettuare il ripristino del PIN.</p> <p>L'identità viene verificata con la carta d'identità, il passaporto o conoscenza personale dell'utente.</p> <p>Ad avvenuta identificazione spuntare la casella in basso per la conferma.</p> <p>Il tasto «<i>Weiter</i>» («Avanti») viene attivato, proseguire cliccandoci sopra.</p>	
<p>Vengono visualizzate le informazioni sulla smart card. L'utente può inserire un nuovo PIN e confermarlo.</p> <p>Cliccare su «<i>Weiter</i>» («Avanti»).</p>	
<p>Il PIN è stato modificato, chiudere l'applicazione cliccando sul pulsante «<i>Abschliessen</i>» («Chiudi»).</p>	

### 3 Scheda informativa sui PRU (PIN Reset Users)

V1.0

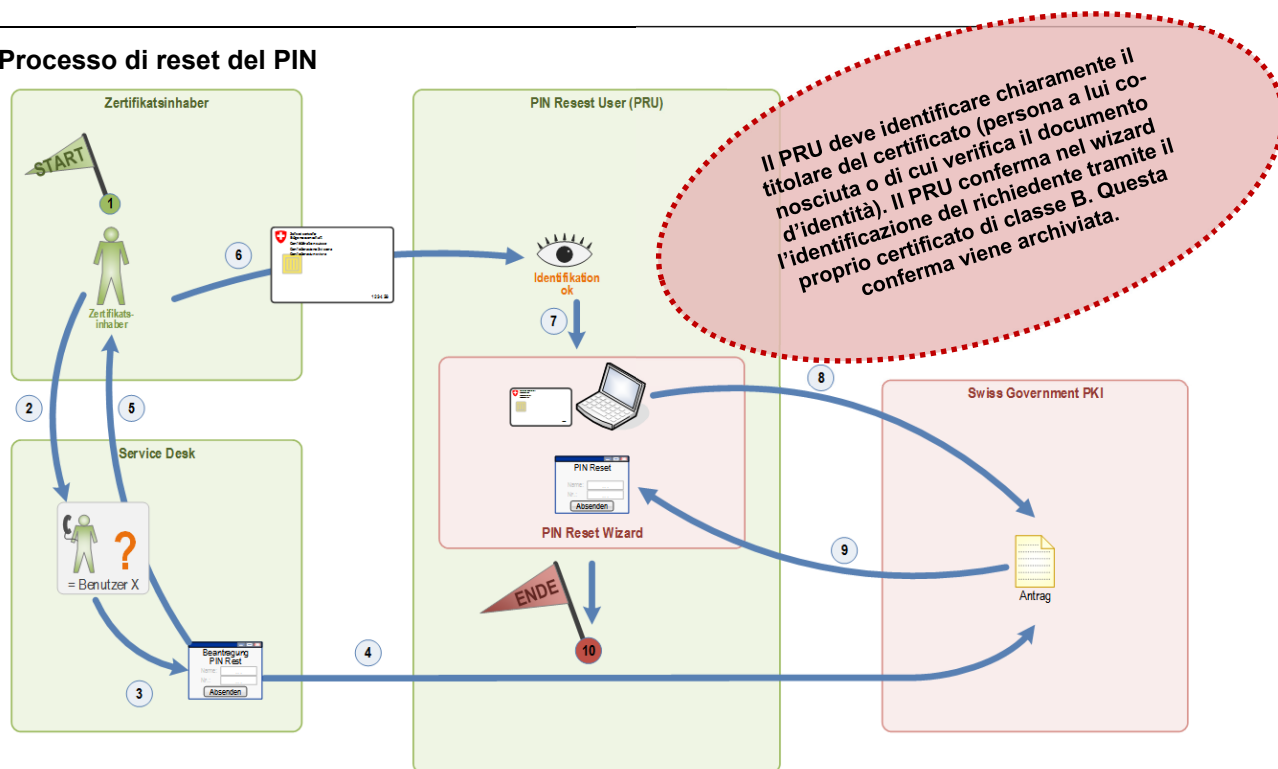
**Cosa si intende per PRU? Un PIN Reset User è un utente, titolare di un certificato di classe B della Swiss Government PKI, che può sbloccare la smart card bloccata di un altro collaboratore dell'Amministrazione federale con l'apposito wizard per il reset del PIN.**

**Chi sono i PRU?** La funzione di PRU è attribuita a utenti scelti all'interno delle singole organizzazioni. A tal fine non sono necessarie autorizzazioni specifiche nel sistema PKI.

**Quando è necessario un PRU?** Se il PIN della propria smart card è bloccato (ad es. perché è stato inserito troppe volte un PIN errato), è necessario contattare il Service Desk e cercare un PRU.

**Condizioni:** Ogni utente con un certificato di classe B valido può fungere da PRU. Inoltre è necessario accedere a una postazione di lavoro dotata di un secondo lettore di schede.

## Processo di reset del PIN



## Spiegazioni

N.	Elemento	Spiegazione
1	1	La smart card del titolare del certificato è bloccata.
2	2	Il titolare del certificato contatta telefonicamente il Service Desk.
3	3	Il Service Desk verifica la plausibilità dell'identità del titolare del certificato in base alle «magic questions» personali, depositate presso il Service Desk stesso.
4	4	Il Service Desk apre il ticket per il reset del PIN con l'applicazione web della PKI. In questa fase deve essere indicato il numero di serie della smart card bloccata.
5	5	Il Service Desk invita il titolare del certificato a cercare il PIN Reset User più vicino.
6	6	Il titolare del certificato si presenta al PIN Reset User munito della smart card bloccata.
7	7	<b>Il PRU identifica il titolare del certificato, persona a lui conosciuta o di cui verifica il documento d'identità.</b>
8	8	Dopo aver inserito la smart card bloccata nel lettore di schede, il wizard ricerca il ticket corrispondente all'interno del sistema PKI.
9	9	Il sistema PKI trasmette al wizard il PUK necessario in forma crittografata. Il titolare del certificato digita il nuovo PIN; il wizard sblocca la scheda con il PUK e imposta contemporaneamente il nuovo PIN.
10	10	La scheda è sbloccata e può essere nuovamente utilizzata.

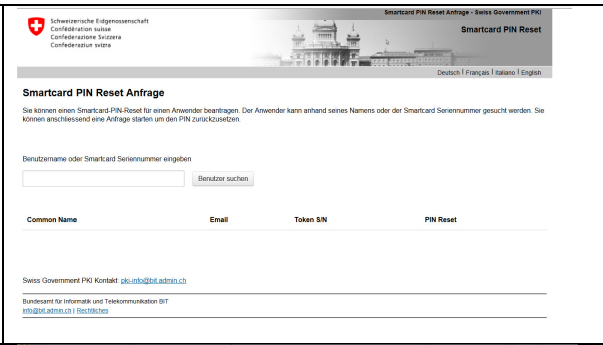
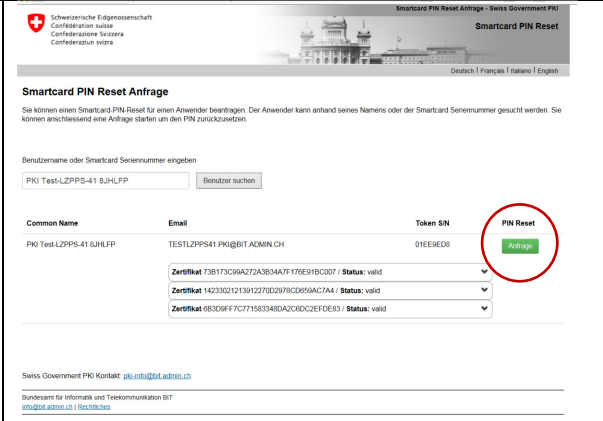
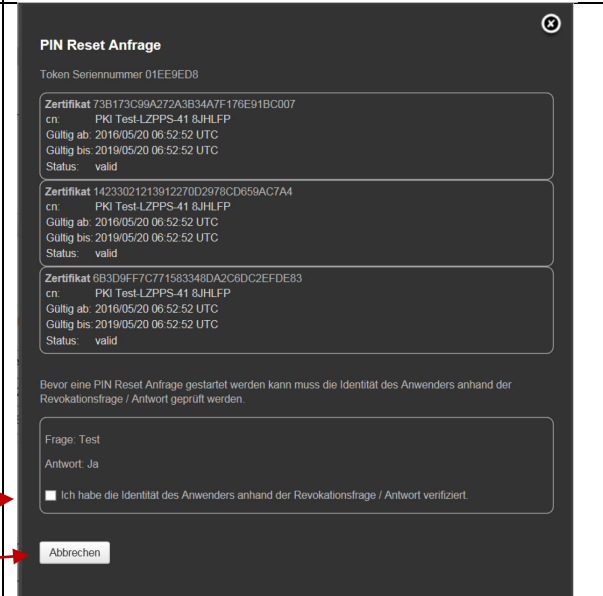
NON CLASSIFICATO

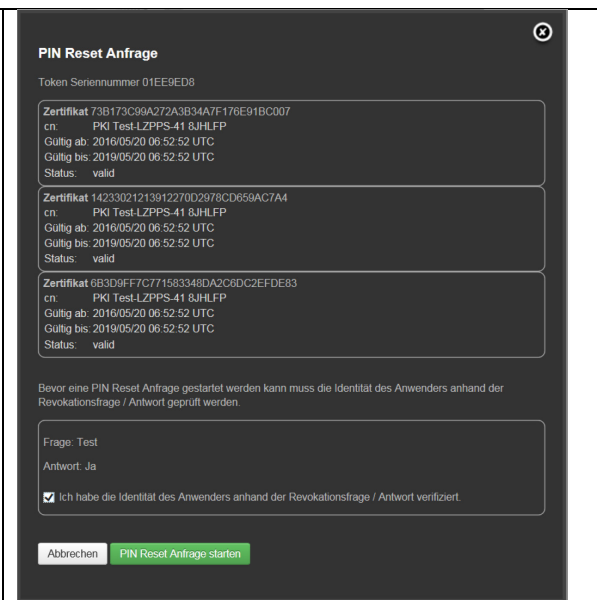
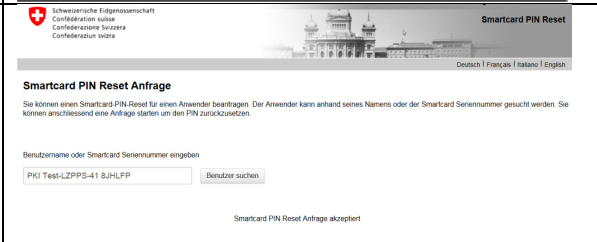
## PIN Reset Wizard

### Guida rapida sul ripristino del codice PIN della smart card degli utenti

V1.0, 24.06.2016

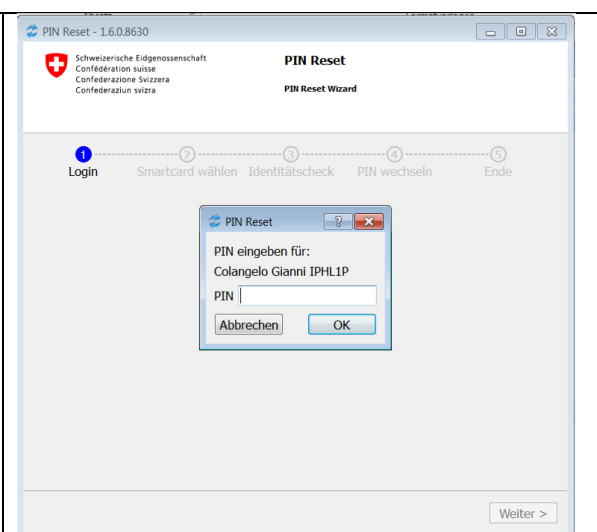
### 3 Procedura per il Service Desk e i superuser

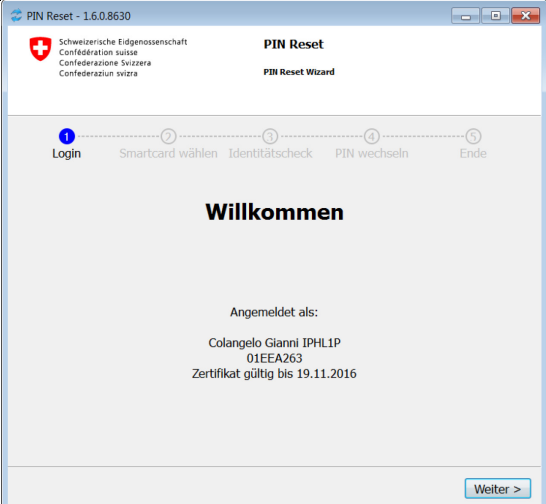
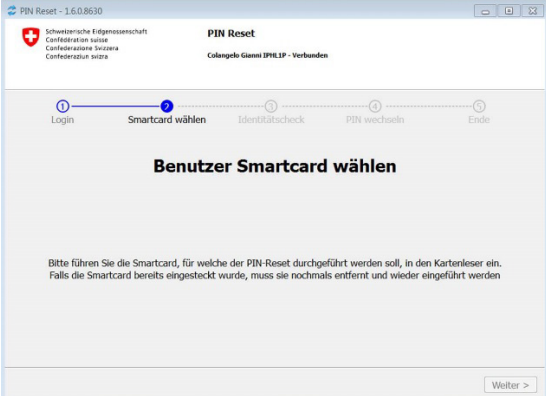
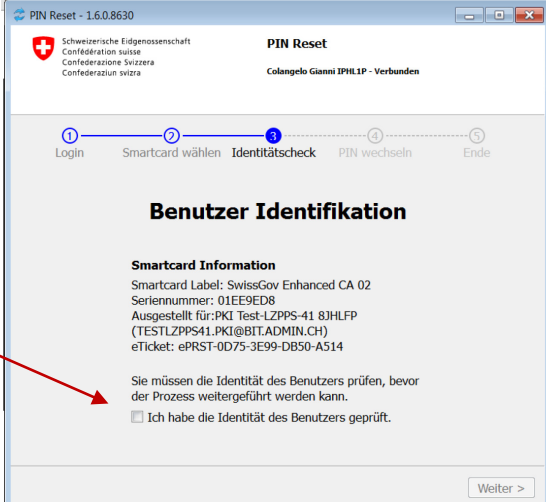
<p>Il diritto d'accesso all'URL <a href="https://pin-reset.pki.admin.ch/PINResetRequest/">https://pin-reset.pki.admin.ch/PINResetRequest/</a> viene rilasciato dalla Swiss Government PKI (SG-PKI) sul certificato personale di classe B (mediante il <i>Modulo di richiesta relativo al ripristino del PIN per i superuser e il Service Desk</i> sulla homepage della SG-PKI <a href="http://www.pki.admin.ch">www.pki.admin.ch</a> sotto <i>Tipi di certificato</i> → <i>Classe B</i> → <i>Prestaged</i>)</p> <p>Aprire l'URL per emettere un ticket.</p>	 <p>The screenshot shows the 'Smartcard PIN Reset Anfrage' page. At the top, there is a search input field for 'Benutzername oder Smartcard Seriennummer eingeben' and a 'Benutzer suchen' button. Below this is a table with columns: Common Name, Email, Token SIN, and PIN Reset. The table contains one entry for 'PKI Test-LZPPS-41 8JHLFP' with a 'PIN Reset' button circled in red.</p>
<p>Cercare l'utente per «cognome*» o con il numero di serie della sua smart card.</p> <p>Se vengono visualizzate più possibilità, cliccare sull'utente desiderato e aprire la richiesta cliccando sul pulsante «Anfrage» («Richiesta»).</p>	 <p>This screenshot is similar to the previous one but shows the search results for 'PKI Test-LZPPS-41 8JHLFP'. The table lists three certificates with their respective serial numbers and statuses. The 'PIN Reset' button is again circled in red.</p>
<p>Verificare innanzitutto i seguenti dati:          numero di serie del token;          CN;          stato.</p> <p>Identificare il cliente desiderato mediante il numero di telefono;          il riconoscimento personale in base alla carta d'identità o al passaporto;          ev. conoscenza diretta della persona</p> <p>E:          la passphrase di revoca (domanda) nel riquadro.</p> <p>Spuntare la casella in caso di avvenuta identificazione,          o interrompere la procedura in caso di mancata identificazione.</p>	 <p>The screenshot shows the 'PIN Reset Anfrage' form. It displays the token serial number '01EE9ED8' and lists three certificates. Below the certificates, there is a question: 'Frage: Test' and an answer field 'Antwort: Ja'. A checkbox is present with the text 'Ich habe die Identität des Anwenders anhand der Revokationsfrage / Antwort verifiziert.' Below this is an 'Abbrechen' button.</p>

<p>Se l'identificazione è riuscita, dopo il segno di spunta appare il pulsante «Avviare la richiesta di ripristino del PIN» (in verde).</p> <p>Cliccare sul pulsante per aprire il ticket.</p>	 <p>The screenshot shows the 'PIN Reset Anfrage' screen. It lists three certificates with their serial numbers, common names (e.g., 'PKI Test-LZPPS-41 8JHLFP'), validity dates, and status (all 'valid'). Below the certificates, there is a confirmation step: 'Frage: Test', 'Antwort: Ja', and a checked checkbox 'Ich habe die Identität des Anwenders anhand der Revokationsfrage / Antwort verifiziert.' At the bottom, there are two buttons: 'Abbrechen' and 'PIN Reset Anfrage starten'.</p>
<p>Chiudere il browser o proseguire con un altro ticket utente.</p>	 <p>The screenshot shows the 'Smartcard PIN Reset' web application. It features the Swiss Confederation logo and the text 'Smartcard PIN Reset'. Below, it says 'Smartcard PIN Reset Anfrage' and provides instructions: 'Sie können einen Smartcard-PIN Reset für einen Anwender beantragen. Der Anwender kann anhand seines Namens oder der Smartcard Seriennummer gesucht werden. Sie können abschliessend eine Anfrage starten um den PIN zurückzusetzen.' There is a search input field with 'PKI Test-LZPPS-41 8JHLFP' entered and a 'Benutzer suchen' button. At the bottom, it says 'Smartcard PIN Reset Anfrage akzeptiert'.</p>

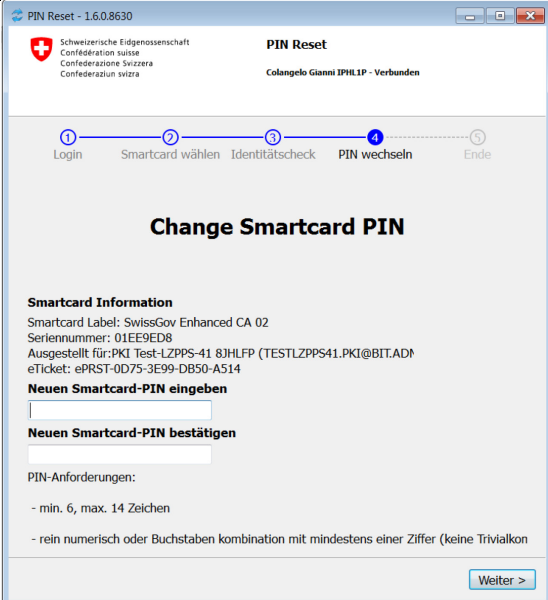
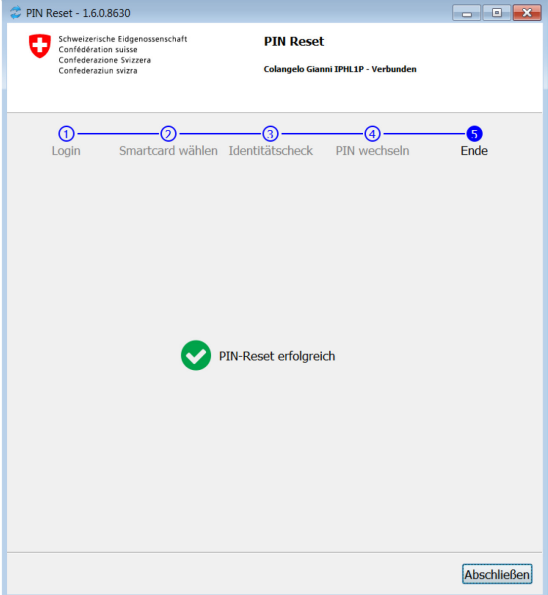
#### 4 Procedura per il PIN Reset User (PRU)

**Cos'è il PRU?** La funzione PRU viene assegnata agli utenti selezionati dall'organizzazione interessata. Al riguardo non viene richiesta nessuna autorizzazione speciale nel sistema PKI. Nel capitolo 3 viene allegata la scheda informativa relativa ai PRU.

<p>Aprire il PIN Reset Wizard ed effettuare il login mediante il certificato di classe B e il relativo PIN.</p>	 <p>The screenshot shows the 'PIN Reset - 1.6.0.8630' application window. It has the Swiss Confederation logo and the title 'PIN Reset'. A progress bar at the top shows five steps: 'Login' (active), 'Smartcard wählen', 'Identitätscheck', 'PIN wechseln', and 'Ende'. A modal dialog box is open, titled 'PIN Reset', with the text 'PIN eingeben für: Colangelo Gianni IPHLIP' and a PIN input field. There are 'Abbrechen' and 'OK' buttons in the dialog. At the bottom right of the main window, there is a 'Weiter &gt;' button.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Cliccare su «Weiter» («Avanti»).</p>	
<p>Inserire la scheda bloccata nell'apposito lettore.</p>	
<p>Identificare la persona che desidera effettuare il ripristino del PIN.</p> <p>L'identità viene verificata con la carta d'identità, il passaporto o conoscenza personale dell'utente.</p> <p>Ad avvenuta identificazione spuntare la casella in basso per la conferma.</p> <p>Il tasto «Weiter» («Avanti») viene attivato, proseguire cliccandoci sopra.</p>	



<p>Vengono visualizzate le informazioni sulla smart card. L'utente può inserire un nuovo PIN e confermarlo.</p> <p>Cliccare su «Weiter» («Avanti»).</p>	 <p>The screenshot shows the 'PIN Reset' application window. At the top, it identifies the user as 'Colangelo Gianni IPHL1P - Verbunden'. A progress bar at the top indicates the current step is 'PIN wechseln' (step 4 of 5). The main heading is 'Change Smartcard PIN'. Below this, 'Smartcard Information' is displayed, including the label 'SwissGov Enhanced CA 02', serial number '01EE9ED8', and other technical details. There are two input fields: 'Neuen Smartcard-PIN eingeben' and 'Neuen Smartcard-PIN bestätigen'. Below the fields, 'PIN-Anforderungen' are listed: '- min. 6, max. 14 Zeichen' and '- rein numerisch oder Buchstaben kombination mit mindestens einer Ziffer (keine Trivialkon)'. A 'Weiter &gt;' button is at the bottom right.</p>
<p>Il PIN è stato modificato, chiudere l'applicazione cliccando sul pulsante «Abschliessen» («Chiudi»).</p>	 <p>The screenshot shows the 'PIN Reset' application window after successful completion. The progress bar now shows all five steps completed, with the final step 'Ende' (step 5) highlighted. The main content area features a large green checkmark icon and the text 'PIN-Reset erfolgreich'. An 'Abschließen' button is located at the bottom right.</p>

### 3 Scheda informativa sui PRU (PIN Reset Users)

V1.0

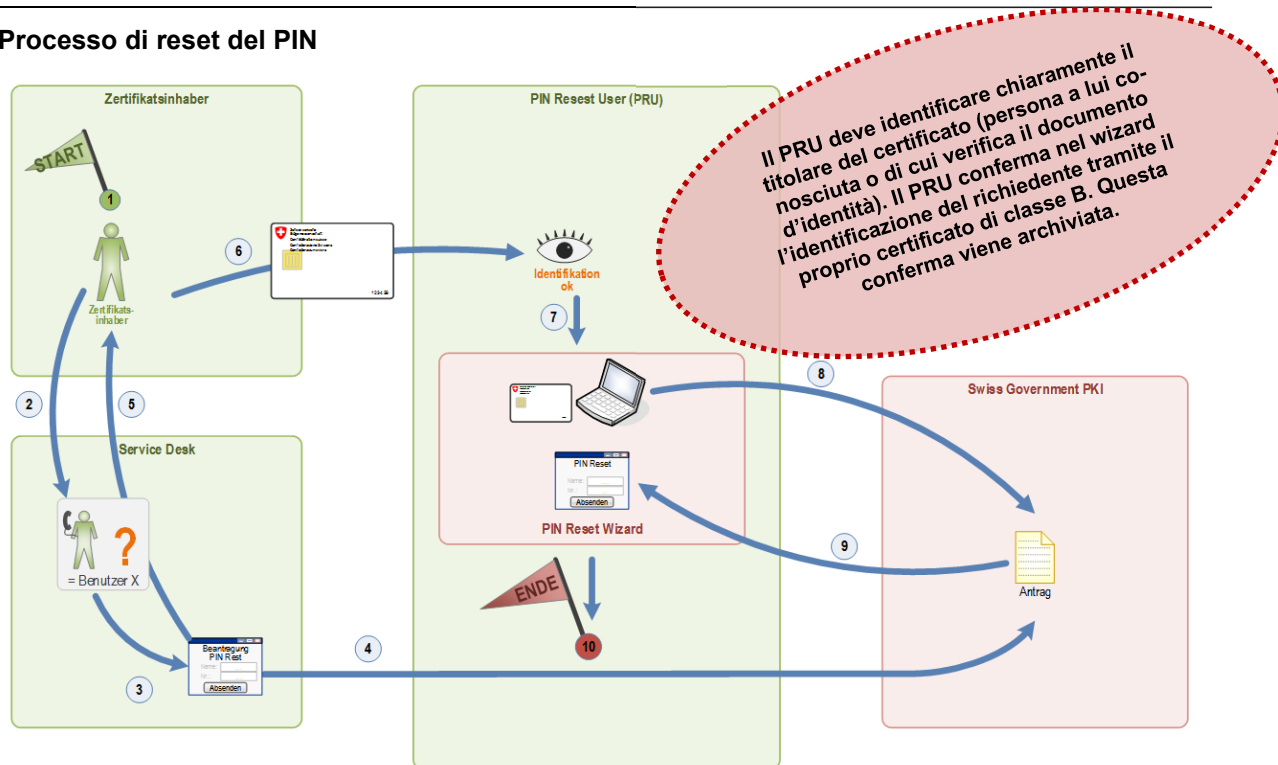
**Cosa si intende per PRU?** Un PIN Reset User è un utente, titolare di un certificato di classe B della Swiss Government PKI, che può sbloccare la smart card bloccata di un altro collaboratore dell'Amministrazione federale con l'apposito wizard per il reset del PIN.

**Chi sono i PRU?** La funzione di PRU è attribuita a utenti scelti all'interno delle singole organizzazioni. A tal fine non sono necessarie autorizzazioni specifiche nel sistema PKI.

**Quando è necessario un PRU?** Se il PIN della propria smart card è bloccato (ad es. perché è stato inserito troppe volte un PIN errato), è necessario contattare il Service Desk e cercare un PRU.

**Condizioni:** Ogni utente con un certificato di classe B valido può fungere da PRU. Inoltre è necessario accedere a una postazione di lavoro dotata di un secondo lettore di schede.

#### Processo di reset del PIN



#### Spiegazioni

N.	Elemento	Spiegazione
1	1	La smart card del titolare del certificato è bloccata.
2	2	Il titolare del certificato contatta telefonicamente il Service Desk.
3	3	Il Service Desk verifica la plausibilità dell'identità del titolare del certificato in base alle «magic questions» personali, depositate presso il Service Desk stesso.
4	4	Il Service Desk apre il ticket per il reset del PIN con l'applicazione web della PKI. In questa fase deve essere indicato il numero di serie della smart card bloccata.
5	5	Il Service Desk invita il titolare del certificato a cercare il PIN Reset User più vicino.
6	6	Il titolare del certificato si presenta al PIN Reset User munito della smart card bloccata.
7	7	<b>Il PRU identifica il titolare del certificato, persona a lui conosciuta o di cui verifica il documento d'identità.</b>
8	8	Dopo aver inserito la smart card bloccata nel lettore di schede, il wizard ricerca il ticket corrispondente all'interno del sistema PKI.
9	9	Il sistema PKI trasmette al wizard il PUK necessario in forma crittografata. Il titolare del certificato digita il nuovo PIN; il wizard sblocca la scheda con il PUK e imposta contemporaneamente il nuovo PIN.
10	10	La scheda è sbloccata e può essere nuovamente utilizzata.