



02.12.2024

## Quick Guide

# PIN Reset - Rücksetzung der PIN für die Klasse B Smartcard

**Status:** Freigegeben

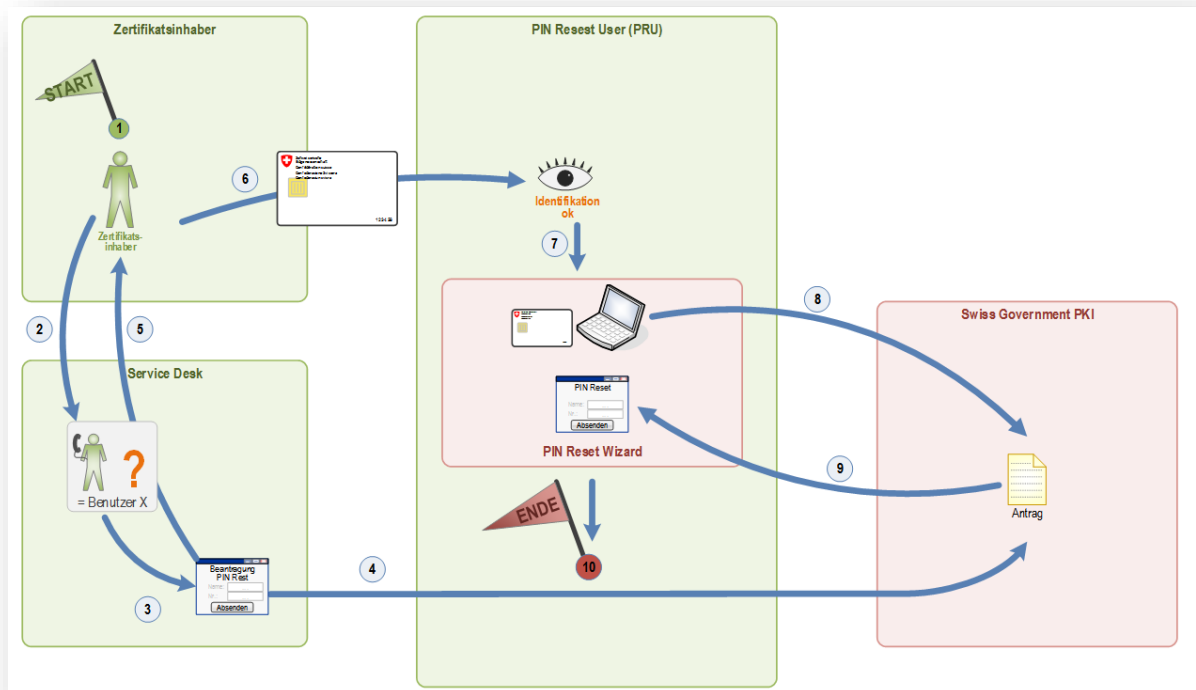
V2.0



Wenn die Smartcard PIN viermal falsch eingegeben wurde, wird der Zugang gesperrt. Mit dem PIN Reset Prozess kann die PIN wieder neu gesetzt werden.

Ein [Lernvideo](#) und die [Prozessbeschreibung](#) finden Sie auf unserer [PKI Homepage](#).

# Prozess



## Erläuterungen

Nr.	Element	Erläuterung
1	1	Die Smartcard ist gesperrt
2	2	Die zertifikatsinhabende Person kontaktiert telefonisch das Service Desk (oder einen PIN Reset-Superuser)
3	3	Das Service Desk plausibilisiert die Identität der anrufenden Person anhand der beim Service Desk hinterlegten persönlichen ‚Magic Questions‘
4	4	Das Service Desk eröffnet mit der WEB-Anwendung der PKI das PIN Reset Ticket. Dabei muss die Seriennummer der gesperrten Smartcard eingegeben werden.
5	5	Die zertifikatsinhabende Person wird vom Service Desk instruiert, den nächstgelegenen PIN Reset User (PRU) aufzusuchen.
6	6	Die zertifikatsinhabende Person begibt sich mit der gesperrten Smartcard zum PRU.
7	7	<b>Der PRU* identifiziert die zertifikatsinhabende Person, entweder weil er diese persönlich kennt oder deren gültigen Ausweis kontrolliert hat.</b>
8	8	Nach Einführung der gesperrten Smartcard sucht der Wizard nach dem entsprechenden Ticket im PKI-System
9	9	Der benötigte PUK wird vom PKI-System an den Wizard in verschlüsselter Form übermittelt. Die zertifikatsinhabende Person gibt den neuen PIN ein und der Wizard entsperrt die Karte mit dem PUK und setzt gleichzeitig die neue PIN.
10	10	Die Karte ist entsperrt und wieder einsatzbereit.

### \* Wer ist ein PRU?

- **Jede Inhabende Person einer Smartcard mit Zertifikat Klasse B ist ein «PRU (PIN Reset User)».**
- **Dazu wird keine spezielle Berechtigung im PKI-System benötigt.**
- **Details zum PIN Reset Prozess finden Sie auf der [PKI-Homepage](#).**

## Ablauf für den «PIN Reset Superuser/ServiceDesk»

Die Berechtigung für die Funktion als «PIN Reset Superuser/ServiceDesk» wird von der Swiss Government PKI auf das persönliche Klasse B Zertifikat erteilt. Diese Berechtigung kann mittels Antragsformulars [PIN Reset für Superuser/ServiceDesks](#) beantragt werden.

Starten Sie die URL <https://pin-reset.pki.admin.ch/PINResetRequest/> für die Erstellung eines eTickets im PKI-System.

Suchen Sie den Benutzer

- mit „**Namen\***“ (Wichtig: \* nach dem Benutzernamen eingeben)  
**oder**
- mit der Seriennummer der Smartcard des Benutzers.

Klicken Sie bei mehreren Möglichkeiten den richtigen Benutzer an und starten Sie die Anfrage mit dem Button „**Anfrage**“.

### Information:

Zusätzlich zum Benutzernamen wird auch der **Name der Policy** angezeigt. Dies kann Ihnen helfen, den/die richtige/n Benutzer/in auszuwählen.

**Überprüfen** Sie zuerst die Angaben:

- Token Seriennummer
- CN (Common Name)
- Status

**Identifizieren** Sie Ihren Kunden anhand der

- Telefonnummer
- Face-To-Face mit ID/Pass
- Evtl. kennen Sie die Person

**UND**

- Mit der Revokationspassphrase (Frage stellen) im Kasten.

Klicken Sie das Kästchen bei **erfolgreicher Identifikation** an,

**ODER**

brechen Sie bei **nicht Erfolg** den Prozess ab.

**PIN Reset Anfrage**

Token Seriennummer 7E9FE65ED0C33E44

Zertifikat 2E98E8198DB7CA5BA9BFC9FEA829F09  
 cn: Enke Felix TEST TR8P8CV  
 Gültig ab: 2024/02/27 15:00:34 UTC  
 Gültig bis: 2027/02/27 15:00:34 UTC  
 Status: valid

Zertifikat 6A8F5DAB88D672F91BA74F5F67904279  
 cn: Enke Felix TEST TR8P8CV  
 Gültig ab: 2024/02/27 15:00:34 UTC  
 Gültig bis: 2027/02/27 15:00:34 UTC  
 Status: valid

Zertifikat 281D4927D326F289D396C5A6173BA133  
 cn: Enke Felix TEST TR8P8CV  
 Gültig ab: 2024/02/27 15:00:34 UTC  
 Gültig bis: 2027/02/27 15:00:34 UTC  
 Status: valid

Richtlinie: Class B pre-staged (EnhancedCA02) BIT

**WARNUNG:** Es gab mehr als eine Richtlinie für diese Suche. Vergewissern Sie sich, dass es die richtige ist.

Bevor eine PIN Reset Anfrage gestartet werden kann muss die Identität des Anwenders anhand der Revokationsfrage / Antwort geprüft werden.

Frage: Test  
 Antwort: Test

☒ Ich habe die Identität des Anwenders anhand der Revokationsfrage / Antwort verifiziert.

Richtlinie: Class B pre-staged (EnhancedCA02) BIT

**WARNUNG:** Es gab mehr als eine Richtlinie für diese Suche. Vergewissern Sie sich, dass es die richtige ist.

Ist die *Identifikation erfolgreich*, erscheint nach dem Setzen des Häkchens der Button „PIN Reset Anfrage starten“ (in grün).

Klicken Sie auf diesen Button um das Ticket zu eröffnen.

**PIN Reset Anfrage**

Token Seriennummer 01EE9ED8

Zertifikat 73B173C99A072A3B34A7F176E91BC007  
 cn: PKI Test-LZPPS-41 BJHLFP  
 Gültig ab: 2016/05/20 06:52:52 UTC  
 Gültig bis: 2019/05/20 06:52:52 UTC  
 Status: valid

Zertifikat 14233021213912270D2978CD659AC7A4  
 cn: PKI Test-LZPPS-41 BJHLFP  
 Gültig ab: 2016/05/20 06:52:52 UTC  
 Gültig bis: 2019/05/20 06:52:52 UTC  
 Status: valid

Zertifikat 6B309FF7C771583348DA2C6DC2EFDE83  
 cn: PKI Test-LZPPS-41 BJHLFP  
 Gültig ab: 2016/05/20 06:52:52 UTC  
 Gültig bis: 2019/05/20 06:52:52 UTC  
 Status: valid

Bevor eine PIN Reset Anfrage gestartet werden kann muss die Identität des Anwenders anhand der Revokationsfrage / Antwort geprüft werden.

Frage: Test  
 Antwort: Ja

☒ Ich habe die Identität des Anwenders anhand der Revokationsfrage / Antwort verifiziert.

Es wird der Name der Policy des Zertifikats zurückgerufen.

Es kann sein, dass Sie eine Warnmeldung erhalten, wenn die gesuchten Benutzer Zertifikate von mehreren verschiedenen Policy ausgestellt haben. So können Sie überprüfen, ob es sich um die richtige Person handelt.

Status: valid

Richtlinie: Prod Class B standard GROUP-B

**WARNUNG:** Es gab mehr als eine Richtlinie für diese Suche. Vergewissern Sie sich, dass es die richtige ist.

Bevor eine PIN Reset Anfrage gestartet werden kann muss die Identität des Anwenders anhand der Revokationsfrage / Antwort

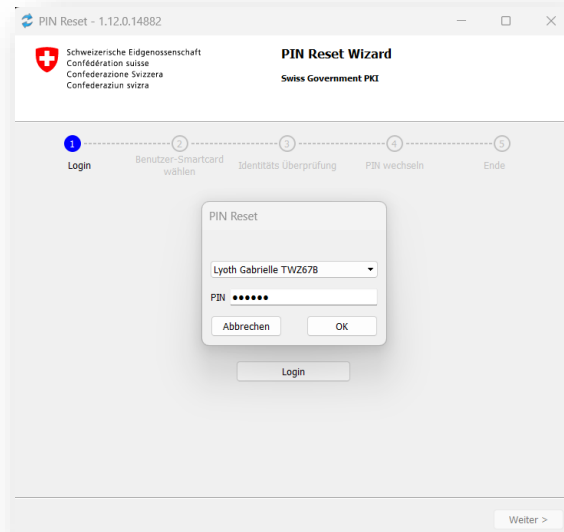
Verlassen Sie den Browser **oder** fahren Sie mit einem weiteren eTicket , für einen neuen PIN Reset, fort.

The screenshot shows the 'Smartcard PIN Reset' web application. At the top, there is a header with the Swiss flag and the text 'Schweizerische Eidgenossenschaft', 'Confédération suisse', 'Confederazione Svizzera', and 'Confederaziun svizra'. To the right, it says 'Smartcard PIN Reset Anfrage - Swiss Government PKI' and 'Smartcard PIN Reset'. Below the header, there is a navigation bar with 'Deutsch | Français | Italiano | English'. The main content area is titled 'Smartcard PIN Reset Anfrage' and contains the following text: 'Sie können einen Smartcard-PIN-Reset für einen Anwender beantragen. Der Anwender kann anhand seines Namens oder der Smartcard Seriennummer gesucht werden. Sie können anschliessend eine Anfrage starten um den PIN zurückzusetzen.' Below this text, there is a form with the label 'Common Name oder Smartcard Seriennummer eingeben'. The form has a text input field with the placeholder 'Einfache Fülle\*' and a 'Suchen' button. Below the form, there is a message 'Smartcard PIN Reset Anfrage akzeptiert'. At the bottom, there is a footer with the text 'Swiss Government PKI Kontakt [info@eticket.admin.ch](mailto:info@eticket.admin.ch)' and 'Bundesamt für Informatik und Telekommunikation BIT [eticket.admin.ch](http://eticket.admin.ch) | [Beschreibung](#)'.

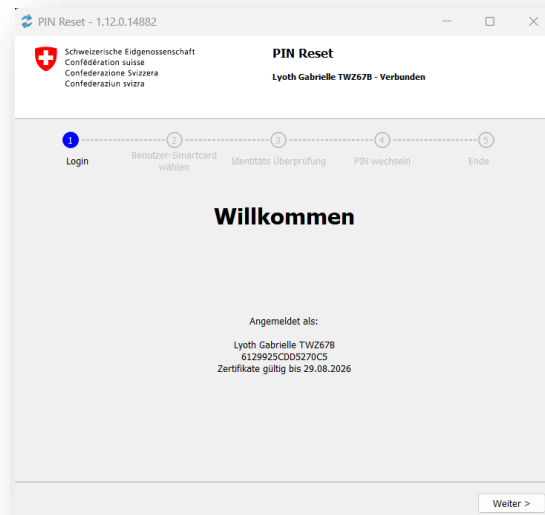
## Ablauf für den PRU (PIN Reset User)

**Wichtig:** Es wird ein zusätzlicher Smartcard Reader benötigt.

Als **PRU** öffnen Sie den **PIN Reset Wizard** und loggen sich mit Ihrem Klasse B Zertifikat ein.



Klicken Sie auf „Weiter“.



Führen Sie nun die **gesperrte Smartcard** in den zusätzlichen Reader ein.

PIN Reset - 1.12.0.14882

Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**PIN Reset**  
Lyoth Gabrielle TWZ67B - Verbunden

1 Login 2 **Benutzer-Smartcard wählen** 3 Identitäts Überprüfung 4 PIN wechseln 5 Ende

### Benutzer Smartcard wählen

Bitte führen Sie die Smartcard, für welche der PIN-Reset durchgeführt werden soll, in den Kartenleser ein.  
Falls die Smartcard bereits eingesteckt wurde, muss sie nochmals entfernt und wieder eingeführt werden

Weiter >

Als PRU **identifizieren Sie nun** die Person, welche den PIN Reset benötigt.

Die Identität wird mittels ID/ Pass geprüft, oder Sie kennen die Person persönlich.

Bestätigen Sie die erfolgreiche Identifikation. Die „Weiter“-Taste wird aktiviert. Fahren Sie damit fort.

**Wichtig:**  
Wenn Sie die Person **nicht eindeutig identifizieren** können, **muss** der Vorgang hier **abgebrochen werden**.

PIN Reset - 1.12.0.14882

Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**PIN Reset**  
Lyoth Gabrielle TWZ67B - Verbunden

1 Login 2 Benutzer-Smartcard wählen 3 **Identitäts Überprüfung** 4 PIN wechseln 5 Ende

### Benutzer Identifikation

**Smartcard Informationen**  
Smartcard Label: Swiss Government PKI  
Seriennummer: C085FB3898C5497B  
Ausgestellt für: Enke Felix R8P8CV (FELIX.ENKE@BIT.ADMIN.CH)  
eTicket: ePRST-41CE-8641-55E4-1070

Sie müssen die Identität des Benutzers prüfen, bevor der Prozess weitergeführt werden kann.

☐ Ich habe die Identität des Benutzers geprüft.

Weiter >

Die Smartcard Information wird angezeigt.

Die Person mit der vorhin blockierten Smartcard kann nun die neue PIN eingeben.

Klicken Sie danach auf „Weiter“.

PIN Reset - 1.12.0.14882

Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**PIN Reset**  
Lyoth Gabrielle TWZ67B - Verbunden

1 Login 2 Benutzer-Smartcard wählen 3 Identitäts Überprüfung 4 **PIN wechseln** 5 Ende

### Change Smartcard PIN

**Smartcard Informationen**  
Smartcard Label: Swiss Government PKI  
Seriennummer: C085FB3898C5497B  
Ausgestellt für: Enke Felix R8P8CV (FELIX.ENKE@BIT.ADMIN.CH)  
eTicket: ePRST-41CE-8641-55E4-1070

**Neuen Smartcard-PIN eingeben**  
\*\*\*\*\*  ✓

**Neuen Smartcard-PIN bestätigen**  
\*\*\*\*\*  ✓

**PIN-Anforderungen:**  
- min. 6, max. 14 Zeichen  
- rein numerisch oder Buchstaben Kombination mit mindestens einer Ziffer (keine Triviale Kombinationen)  
- Nicht mehr als 3 verschiedene Zeichen werden wiederholt

Weiter >

**Die PIN wurde geändert.**

Schliessen Sie den PIN Reset Wizard.

