



02.12.2024

## Quick Guide

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

**Status:** Freigegeben

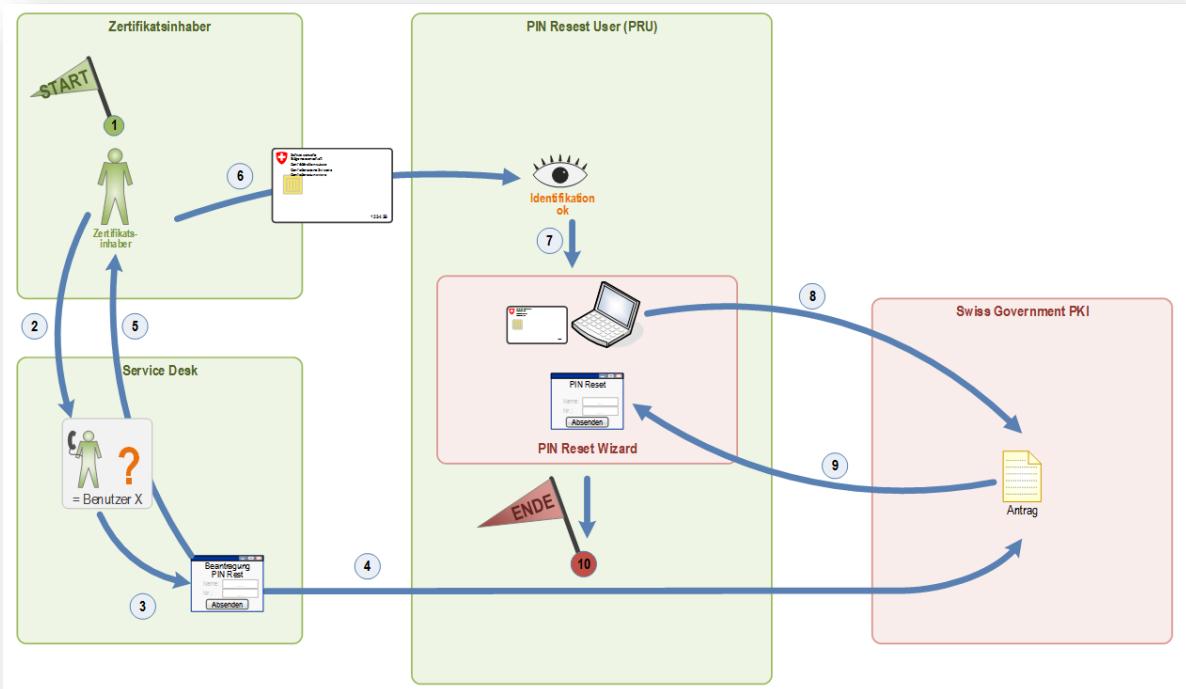
V2.0



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 eingefüllt 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	Der PRU* identifiziert die zertifikatsinhabende Person, entweder weil er diese persönlich kennt oder deren gültigen Ausweis kontrolliert hat.
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 Benutzername 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 Benutzername 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

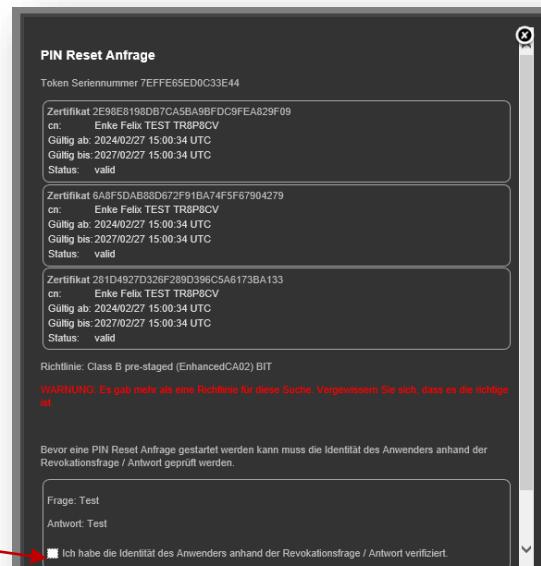
**UND**

- Mit der Revokationspassphrase (Frage stellen) im Kasten.

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

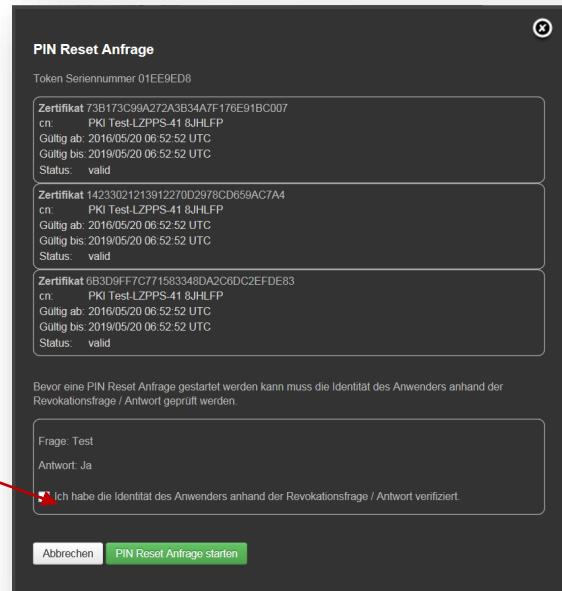
**ODER**

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



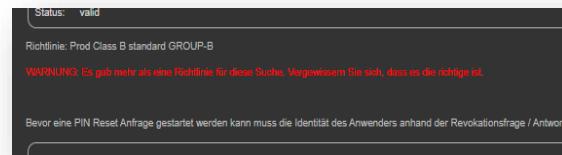
Ist die *Identifikation erfolgreich*, erscheint nach dem Setzen des Häkchens der Button „PIN Reset Anfrage starten“ (in grün).

Klicken Sie auf diesen Button um das Ticket zu eröffnen.

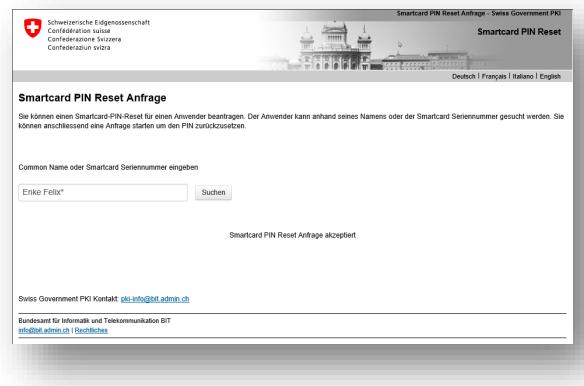


Es wird der Name der Policy des Zertifikats zurückgerufen.

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.



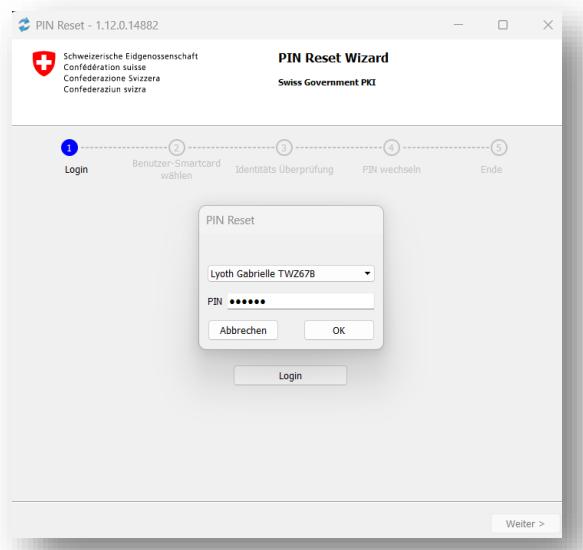
Verlassen Sie den Browser **oder** fahren Sie mit einem weiteren eTicket , für einen neuen PIN Reset, fort.



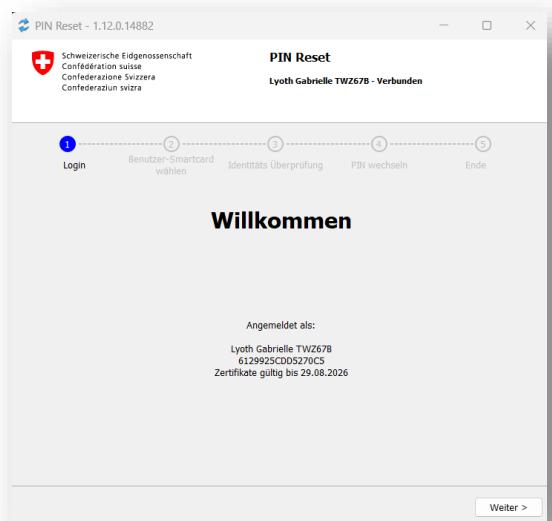
The screenshot shows a web page titled "Smartcard PIN Reset Anfrage - Swiss Government PKI". The page features the Swiss coat of arms and the text "Smartcard PIN Reset". It includes a search bar with the placeholder "Common Name oder Smartcard Seriennummer eingeben" and a button labeled "Suchen". Below the search bar, the text "Smartcard PIN Reset Anfrage akzeptiert" is displayed. At the bottom, there is contact information: "Swiss Government PKI Kontakt: [PKI-Info@Bf.admin.ch](mailto:PKI-Info@Bf.admin.ch)" and "Bundesamt für Informatik und Telekommunikation BIt [info@bit.admin.ch](mailto:info@bit.admin.ch) | Rechtliches".

## Ablauf für den PRU (PIN Reset User)

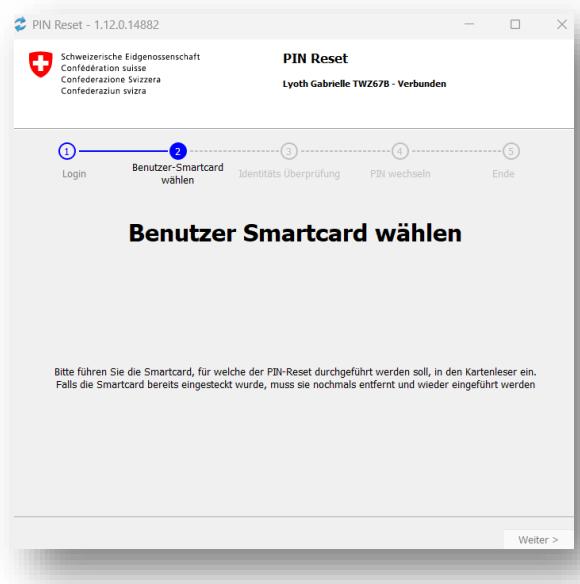
**Wichtig:** Es wird ein zusätzlicher Smartcard Reader benötigt.



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.

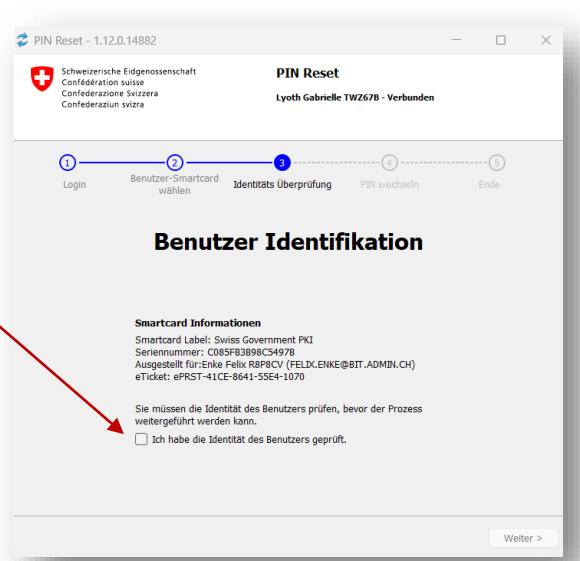
Als PRU **identifizieren Sie nun** die Person, welche den PIN Reset benötigt.

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:

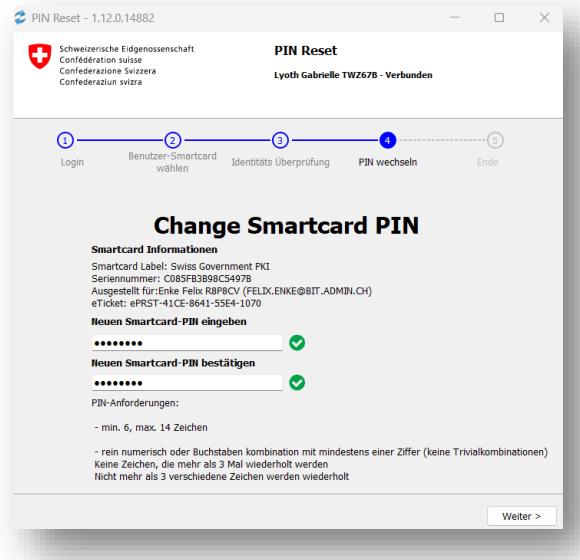
Wenn Sie die Person **nicht eindeutig identifizieren** können, **muss** der Vorgang hier **abgebrochen** werden.

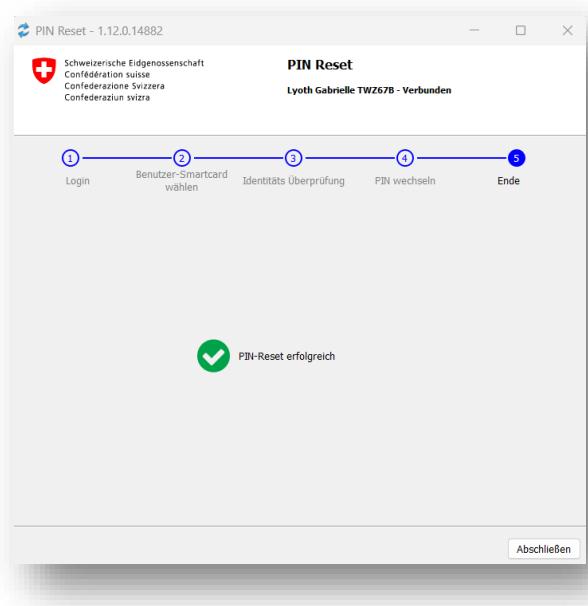


Die Smartcard Information wird angezeigt.

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

Klicken Sie danach auf „Weiter“.





**Die PIN wurde geändert.**

Schliessen Sie den PIN Reset Wizard.