



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale delle finanze DFF
Ufficio federale dell'informatica e della
telecomunicazione
Swiss Government PKI

02.12.2024

Guida rapida

PIN Reset - Reimpostare il PIN della Smartcard di classe B

Stato: rilasciato

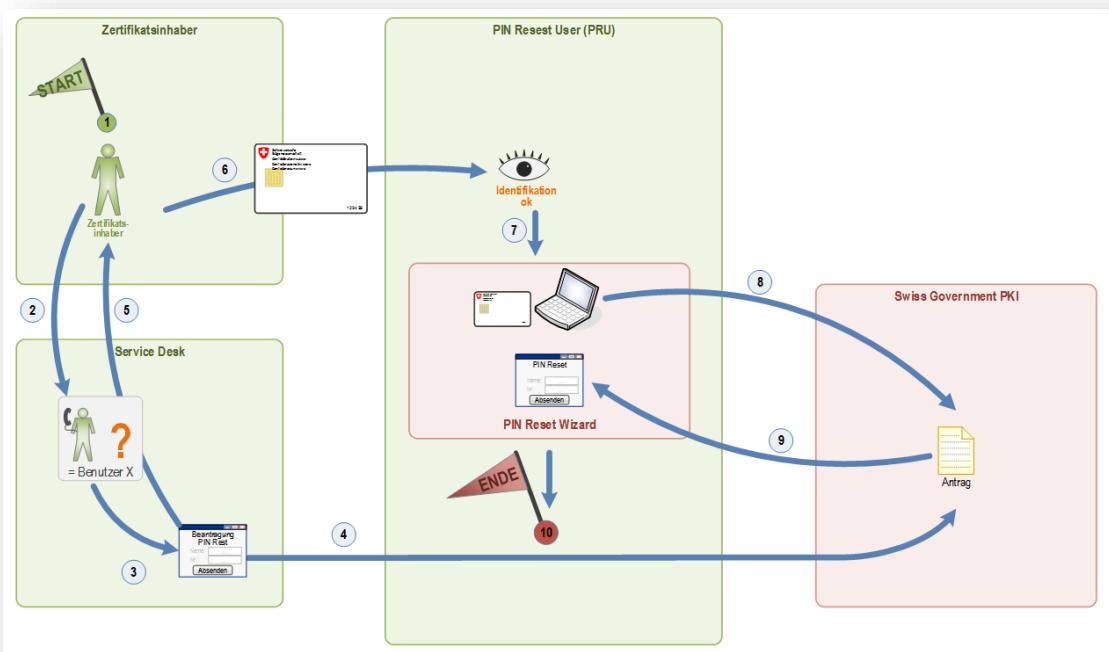
V2.0



Se il PIN della smartcard viene inserito in modo errato per quattro volte, l'accesso viene bloccato. Il PIN può essere reimpostato utilizzando il processo di PIN Reset.

Un [video didattico](#) e la [descrizione del processo](#) sono pubblicati sulla nostra [homepage PKI](#).

Processo



Spiegazioni

Elemento	Spiegazioni
1	La smartcard è bloccata
2	La persona in possesso del certificato contatta telefonicamente il Service Desk (o un PIN-Reset-Superuser).
3	Il Service Desk verifica la plausibilità dell'identità della persona che chiama, utilizzando le 'Domande magiche' personali memorizzate presso il Service Desk.
4	Il Service Desk apre un PIN-Reset ticket tramite l'applicazione web della PKI. È necessario inserire il numero di serie della smartcard bloccata.
5	La persona in possesso del certificato viene istruita dal Service Desk a recarsi presso il PIN Reset User (PRU) più vicino.
6	La persona in possesso del certificato si reca dal PRU più vicino con la smartcard bloccata.
7	Il PRU* identifica la persona in possesso del certificato, o perché la conosce personalmente o perché ha controllato il suo documento d'identità valido.
8	Dopo aver inserito la smartcard bloccata, il Wizard cercherà il PIN-Reset ticket corrispondente nel sistema PKI.
9	Il PUK richiesto viene trasmesso dal sistema PKI al Wizard in forma criptata. Il titolare del certificato inserisce il nuovo PIN e la procedura guidata sblocca la carta con il PUK e imposta contemporaneamente il nuovo PIN.
10	La carta è sbloccata e pronta per essere utilizzata di nuovo.

* Chi è un PRU?

- **Ogni titolare di una smartcard con un certificato di classe B è un "PRU (PIN Reset User)".**
- **Questo non necessita nessuna autorizzazione speciale nel sistema PKI.**
- **I dettagli sul processo di PIN Reset sono disponibili sulla [homepage della PKI](#).**

Procedura per il “Reset del PIN superutente/service desk”.

L'autorizzazione per la funzione “Reset PIN Superuser/Servicedesk” viene data dalla PKI della Confederazione Svizzera sul certificato personale di classe B. Questa autorizzazione può essere richiesta utilizzando il [Modulo di richiesta di reset del PIN per i superuser e i service desk](#).

Aprire l'URL <https://pin-reset.pki.admin.ch/PINResetRequest/> per creare un eTicket nel sistema PKI.

Cercare l'utente

- con “**Nome***” (Importante: inserire * dopo il nome dell'utente)

oppure

- con il numero di serie della smart-card dell'utente.

Se ci sono diverse opzioni, cliccare sull'utente corretto e avviare la richiesta di PIN Reset con il pulsante “Richiesta”.

The screenshot shows the Swiss Government PIN Reset interface. At the top, there's a logo of the Swiss Confederation and the text "Richesta di PIN Reset - Swiss Government PKI". Below it, there's a banner for "PIN Reset di smart card" with links for "Deutsch | Français | Italiano | English". The main area is titled "PIN Reset richiesta della smart card" with the sub-instruction "È possibile richiedere un PIN ripristinare la smart card di un utente. In primo luogo, trovare l'utente, quindi fare una richiesta di reset del PIN". A search bar asks "Si prega di inserire il Common Name o il numero di serie della smart card." followed by a "Trova" button. Three user entries are listed:

- Lyoth Gabriele TWZ67B**: Shows a dropdown menu with several certificate options, one of which is highlighted with a red box. The "Richesta" button is visible.
- Lyoth Gabriele TWZ67B**: Shows a dropdown menu with several certificate options, one of which is highlighted with a red box. The "Richesta" button is visible.
- Lyoth Gabriele TWZ67B**: Shows a dropdown menu with one certificate option highlighted with a red box. The "Richesta" button is visible.

Informazioni:

Oltre al nome dell'utente, viene visualizzato anche il nome della policy e l'indirizzo email. Questo può essere d'aiuto per selezionare l'utente corretto.

Verificare prima di tutto i dati:

- Numero di serie del token
- CN (Common Name)
- Stato

Identificare il cliente utilizzando

- Numero di telefono
- Documento d'identità/passaporto
- Se si conosce personalmente la persona

E

- Ponendo la domanda nella casella.

Spuntare la casella se l'identificazione ha avuto successo

OPPURE

Annnullare il processo se **non ha avuto successo**.

This is a modal dialog box titled "Richesta di PIN reset". It contains the following information:

- No. serie 6129925CDD5270C5
- Certificato 12E1A29CA60430B6690558A2BD03ADBE
CN: Lyoth Gabriele TWZ67B
Debutto di validità 2023/08/29 12:20:53 UTC
Fine di validità 2026/08/29 12:20:53 UTC
Stato: valid
- Certificato 684C0437196F22063C0B94E687606B37
CN: Lyoth Gabriele TWZ67B
Debutto di validità 2023/08/29 12:20:53 UTC
Fine di validità 2026/08/29 12:20:53 UTC
Stato: valid
- Certificato 609503850DBD132BF00789D3CAA32FCC
CN: Lyoth Gabriele TWZ67B
Debutto di validità 2023/08/29 12:20:53 UTC
Fine di validità 2026/08/29 12:20:53 UTC
Stato: valid

Below these certificates, there is a note: "Direttiva: Class B pre-staged (EnhancedCA02) EFD". A red arrow points from the "Identificare il cliente utilizzando" section of the main page to this note. Another red arrow points from the "Spuntare la casella se l'identificazione ha avuto successo" section to the checkbox in the dialog box. The dialog box also contains a note at the bottom: "AVVERTENZA: ci sono più direttive per questa ricerca. Assicuratevi che sia quella corretta." The checkbox at the bottom of the dialog box is checked and labeled "Ho controllato che l'utente conosce la domanda / risposta di cui sopra ."

No. di serie 6129925CDD5270C5

Certificato 12E1A29CA60430B6690558A2BD03ADBE
CN: Lyoth Gabriele TWZ67B
Debutto di validità 2023/08/29 12:20:53 UTC
Fine die validità 2026/08/29 12:20:53 UTC
Stato: valid

Certificato 684C437196F22063C0B94E87606B37
CN: Lyoth Gabriele TWZ67B
Debutto di validità 2023/08/29 12:20:53 UTC
Fine die validità 2026/08/29 12:20:53 UTC
Stato: valid

Certificato 609503850DBD132BF00789D3CAA32FCC
CN: Lyoth Gabriele TWZ67B
Debutto di validità 2023/08/29 12:20:53 UTC
Fine die validità 2026/08/29 12:20:53 UTC
Stato: valid

Direttiva: Class B pre-staged (EnhancedCA02) EFD

AVVERTENZA: ci sono più direttive per questa ricerca. Assicuratevi che sia quella corretta.

Prima di presentare la richiesta di reset del PIN l'utente deve rispondere correttamente alla revoca della domanda.

Domanda: Lieblingspferderasse
Risposta: Isländer
 Ho controllato che l'utente conosce la domanda / risposta di cui sopra .

Cancellare **Richiedi un reset del PIN**

Viene mostrata la direttiva (policy) del certificato.

Potrebbe apparire un messaggio di avviso se gli utenti cercati hanno più certificati con diverse direttive (policy). Questo permette di verificare se si tratta della persona giusta.

Direttiva: Class B pre-staged (EnhancedCA02) EFD

AVVERTENZA: ci sono più direttive per questa ricerca. Assicuratevi che sia quella corretta.

Uscire dal browser o continuare con un altro eTicket per una nuova reimpostazione del PIN.

Richiesta di PIN Reset - Swiss Government PKI

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Deutsch | Français | Italiano | English

PIN Reset richiesta della smart card

È possibile richiedere un PIN ripristinare la smart card di un utente. In primo luogo , trovare l'utente , quindi fare una richiesta di reset del PIN.

Si prega di inserire il Common Name o il numero di serie della smart card.

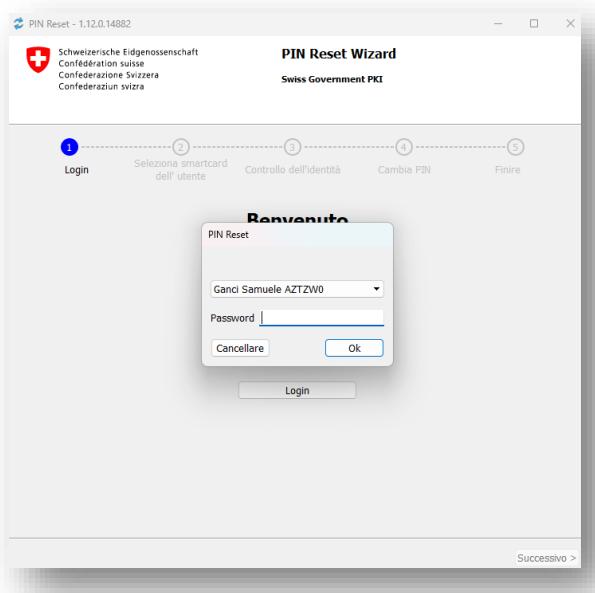
lyoth gabriele*

Richiesta di PIN Reset accettata

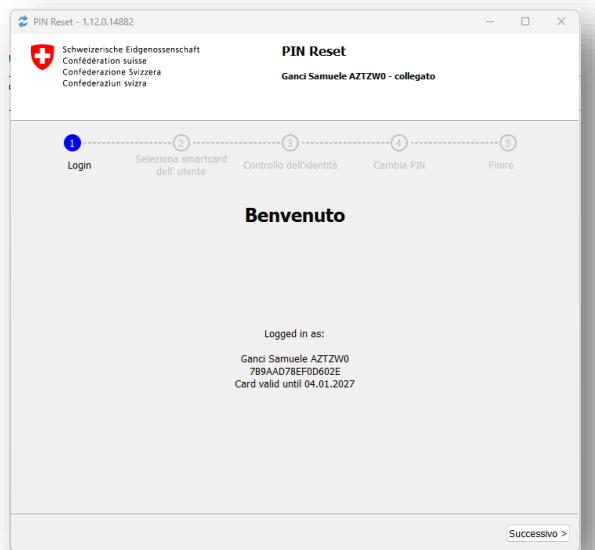
Contattare Swiss Government PKI pkic.info@bz.admin.ch
Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione UFT
info@bz.admin.ch | [Informazioni legali](#)

Procedura per il PRU (PIN Reset User)

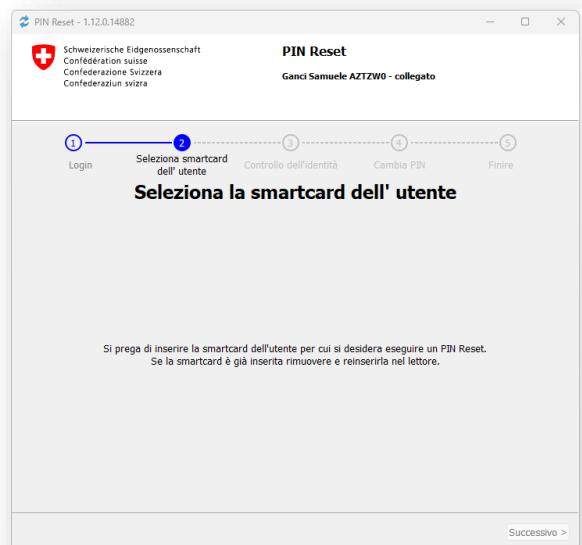
Importante: È necessario un lettore di smartcard aggiuntivo.



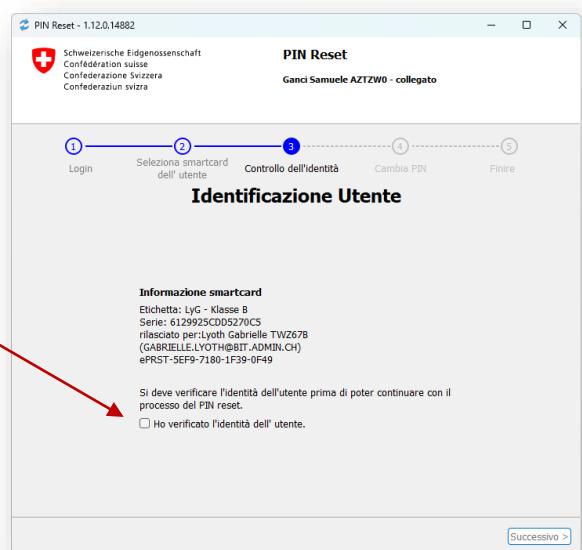
Come **PRU**, aprire il **PIN Reset Wizard** ed effettuare il login con il certificato di classe B.



Cliccare su Successivo”.



In questo passaggio inserire la **smartcard bloccata** nel lettore aggiuntivo.

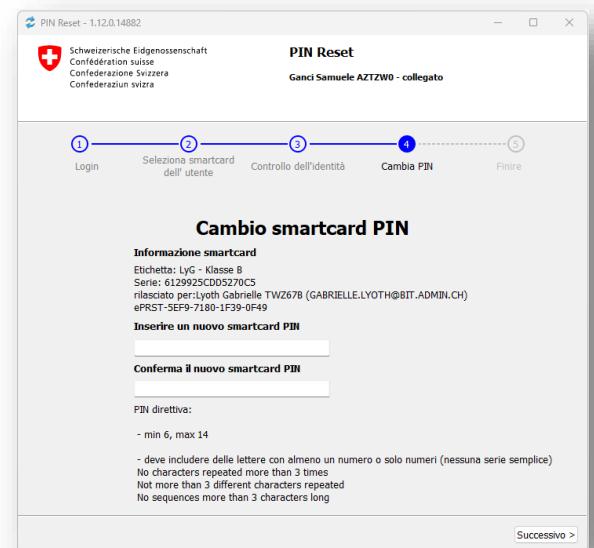


In qualità di PRU, **ora si identifica** la persona che richiede la reimpostazione del PIN.

L'identità viene verificata utilizzando un documento d'identità/passaporto, oppure conoscendo personalmente la persona.

Confermare l'avvenuta identificazione.
Il pulsante "Successivo" viene attivato.

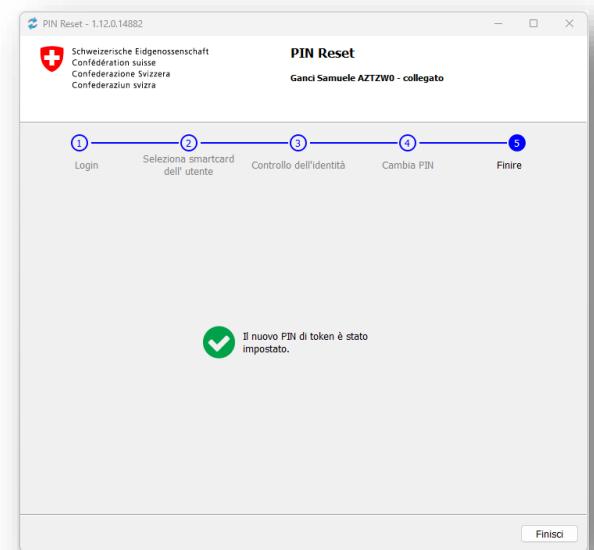
Importante:
Se non è possibile identificare chiaramente la persona, il processo deve essere annullato qui.



Qui vengono visualizzate le informazioni sulla smartcard.

La persona con la smartcard precedentemente bloccata può ora inserire il nuovo PIN.

Cliccare su “Successivo”.



Il PIN è stato modificato.

Chiudere il PIN Reset Wizard.