



# Manuale Recupero Password

Versione **1.0**

<b>Modello documento</b>
ManualeUtente_Federa-AnalisiFunzionale _v01.doc



## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>APPROVAZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>LISTA DI DISTRIBUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>STORIA DELLE MODIFICHE .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>RIFERIMENTI.....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>COPYRIGHT .....</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>GLOSSARIO.....</b>	<b>3</b>
<b>7</b>	<b>ACRONIMI .....</b>	<b>3</b>
<b>8</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>CASO 1: RECUPERO PASSWORD TRAMITE RISPOSTA SEGRETA .....</b>	<b>4</b>
<b>10</b>	<b>CASO 2: RECUPERO PASSWORD TRAMITE BUSTE CIECHE.....</b>	<b>6</b>



## 1 APPROVAZIONI

Attività	Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail
Redazione	Ayad Youssef	Engineering		
Verifica	Lucia Barbiero	Engineering		lucia.barbiero@eng.it
Approvazione				

## 2 LISTA DI DISTRIBUZIONE

Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail	Tipo

Tipo: CC=Copia Controllata, PC=Per conoscenza

## 3 STORIA DELLE MODIFICHE

Versione	Data	Descrizione
1.0	06/03/2012	Prima stesura

## 4 RIFERIMENTI

N.	Titolo	Autore	Versione	Data

## 5 COPYRIGHT

Questo documento appartiene alla Regione del Veneto. I contenuti del medesimo – testi, tabelle, immagini, etc. – sono protetti ai sensi della normativa in tema di opere dell'ingegno. Tutti i diritti sono riservati. Il presente documento potrà essere utilizzato per la realizzazione di progetti regionali liberamente ed esclusivamente nel rispetto delle regole (standard) stabilite dalla Regione del Veneto. Ogni altro utilizzo, compresa la copia, distribuzione, riproduzione, traduzione in altra lingua, potrà avvenire unicamente previo consenso scritto da parte di Regione del Veneto. In nessun caso, comunque, il documento potrà essere utilizzato per fini di lucro o per trarne una qualche utilità.

## 6 GLOSSARIO

Termine	Descrizione

## 7 ACRONIMI

Termine	Descrizione
IDM	Identity Manager, sistema di gestione delle identità.
IDP	Identity Provider, sistema di autenticazione.
RA	Registration Authority: autorità di registrazione presso cui gli utenti vengono riconosciuti.



## 8 INTRODUZIONE

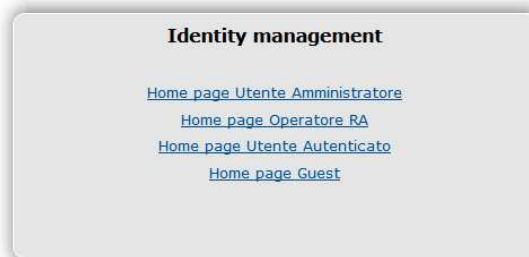
Il presente documento si colloca nell'ambito del progetto Federa adottato in Regione Veneto ed è rivolto agli operatori del Call Center col fine di supportarli nel dare assistenza agli utenti che dimenticano la password per accedere al sistema.

Di seguito saranno elencate le possibili operazioni che si possono intraprendere per supportare l'utente che dimentica le credenziali di accesso al sistema Federa.

## 9 CASO 1: RECUPERO PASSWORD TRAMITE RISPOSTA SEGRETA

Questa opzione può essere utilizzata solo nel caso in cui l'utente ricorda **la risposta segreta**. Le operazioni che l'utente che ha dimenticato le credenziali deve fare sono le seguenti:

- 1) digitare sul browser il seguente indirizzo:  
<https://federa.regione.veneto.it/idm/index.jsp>.
- 2) selezionare il link "Home Page Utente Autenticato" .



- 3) selezionare il Dominio/Ente sul quale si è registrato, e cliccare sul pulsante "Seleziona"
- 4) cliccare sul link "Hai dimenticato la password?" in modo da accedere alla pagina per il recupero della password <https://federa.regione.veneto.it/idm/recup-pw.htm?execution=e1s1>. (Vedere fig. sotto)

REGIONE DEL VENETO

Sistema Federa  
Sistema di autenticazione

logo regione.veneto.it

Username/password Smart card

Inserimento credenziali di accesso

**Autenticazione fallita**

Per ottenere assistenza è possibile inviare una mail all'indirizzo [myportal.federa@regione.veneto.it](mailto:myportal.federa@regione.veneto.it)

Identificativo:

Password:



[Hai dimenticato la password?](#)



- 5) inserire nei campi opportuni il proprio codice fiscale e il dominio sul quale si è precedentemente registrato e cliccare su "Avanti"(come da figura sotto)

REGIONE DEL VENETO [Home Page](#) | [Login](#)

**Sistema FedERa**  
**Gestione Identità digitali**

### Recupero password

Per effettuare il recupero della password inserisci il codice fiscale e seleziona l'ente presso cui sei registrato.

Codice fiscale \*

Nome ente \*

[Privacy](#) | [Accessibilità](#) [Assistenza utenti](#)

- 6) A questo punto viene visualizzata una pagina con le varie possibilità di recupero password, la prima tra queste è la risposta segreta alla domanda. L'utente potrà inserire la risposta segreta alla domanda, che ha specificato al momento della registrazione, inoltre per provvedere dovrà inserire la risposta alla domanda di verifica. Nel caso la risposta di verifica e la risposta segreta siano corrette, verrà inviata un'email all'indirizzo dell'utente con la nuova password.

REGIONE DEL VENETO [Home Page](#) | [Login](#)

**Sistema FedERa**  
**Gestione Identità digitali**

### Recupero password

Per effettuare il recupero della password puoi rispondere alla domanda segreta oppure inserire il codice PUK se sei in possesso di una busta cieca.

Domanda **La solita**

Risposta

Domanda di verifica: Quanto fa 3 + 3?

Risposta di verifica \*

[Privacy](#) | [Accessibilità](#) [Assistenza utenti](#)



## 10 CASO 2: RECUPERO PASSWORD TRAMITE BUSTE CIECHE

Questa opzione deve essere utilizzata nel caso in cui l'utente **non** ricorda la risposta segreta. Si devono richiedere i seguenti dati all'utente:

- Nome e cognome
- Codice fiscale
- Dominio in cui è registrato

A questo punto il call center dovrà richiedere, tramite e-mail, all'operatore del dominio dove si è registrato l'utente, di procedere con il recupero della password tramite l'assegnazione delle buste cieche.

Nella mail da inviare all'operatore RA dovranno essere specificati i dati dell'utente appena raccolti.

L'operatore RA provvederà ad associare all'utente una busta cieca, contenente la nuova password ed il codice PUK per il recupero password.

Di seguito i contatti degli operatori RA per ciascun dominio adesso attivo al quale inoltrare le richieste di recupero password tramite buste cieche:

Domini	Contatti
Belluno	<a href="mailto:federa@comune.belluno.it">federa@comune.belluno.it</a>
Feltre	<a href="mailto:sistema.informativo@comune.feltre.bl.it">sistema.informativo@comune.feltre.bl.it</a>
Altri domini	<a href="mailto:supporto.myportal@eng.it">supporto.myportal@eng.it</a>

Una volta inoltrata la richiesta, se il dominio NON è Altri domini, il ticket può essere chiuso.

L'account e-mail associato al dominio "Altri Domini" è temporaneo.