



Numero del documento: ASTRA-D-BD8C3401/171

6 febbraio 2023

# Guida

## ***“Metodi di autenticazione FA VM/BM su eIAM-BIT”***

### **1 Situazione di partenza**

Le applicazioni per la gestione del traffico e dei cantieri (FA VM/BM) consentono l'autenticazione con due metodi diversi. Poiché la SuissId non è più in uso ed era uno dei due metodi, è stato necessario trovare un nuovo metodo, per offrire comunque un'alternativa all'autenticazione tramite chip card della Confederazione o dei Cantoni. Con l'introduzione del nuovo metodo, gli utenti si autenteranno tramite il portale eIAM dell'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (UFIT). Di conseguenza, **l'autenticazione di tutti gli utenti cambierà**. Questi cambiamenti, così come le dipendenze e le condizioni, sono descritti nei capitoli seguenti. Le persone che possono essere contattate in caso di errori o problemi sono indicate alla fine del documento.

### **2 Ambito di applicazione del documento**

Il presente documento è rivolto agli utenti esistenti e nuovi delle applicazioni FA VM/BM e ai partner operativi dei sistemi FA VM/BM.

### **3 Condizioni generali**

Le seguenti condizioni si applicano a entrambi i metodi:

- Solo gli utenti autorizzati dalla politica di accesso possono accedere alle applicazioni.
- Il processo di richiesta di accesso all'applicazione per i nuovi utenti o per l'adeguamento degli utenti esistenti rimane lo stesso per entrambe le procedure di accesso. La richiesta di un utente deve sempre essere effettuata tramite il service desk VM/BM.
- La registrazione tramite telefono cellulare (procedura di login “Astra-Login”) richiede l'indicazione di un numero di cellulare personale. Questo numero deve essere registrato nel sistema al momento della prima registrazione. Il codice (mTAN) necessario per la procedura di login viene inviato via SMS a questo numero di cellulare.



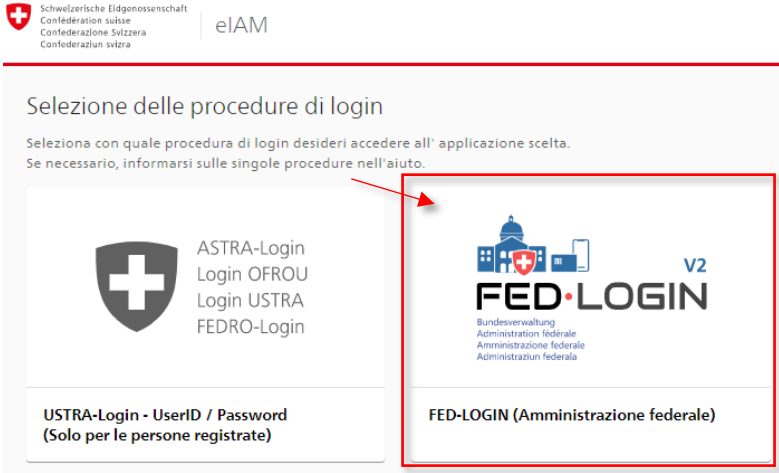
## 4 Metodi di autenticazione

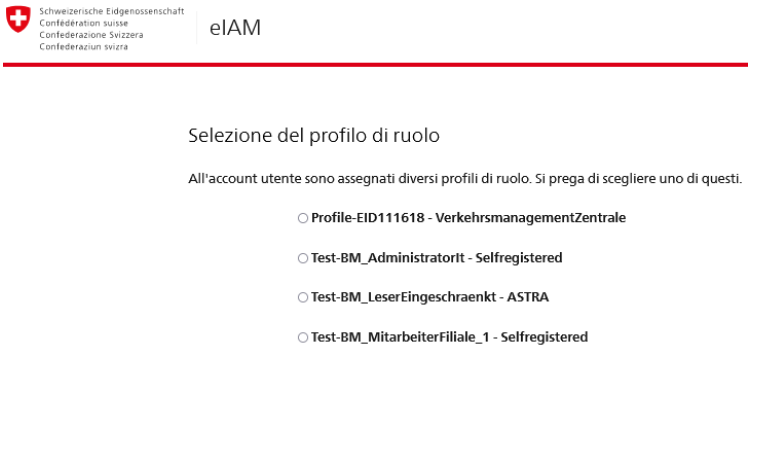
Il login, ovvero la connessione alle applicazioni, prevede due procedure di accesso:

- Procedura “FED-Login”: login con la smart card dell’amministrazione federale o cantonale.
- Procedura “Login USTRA”: login con password e codice SMS (telefono cellulare).

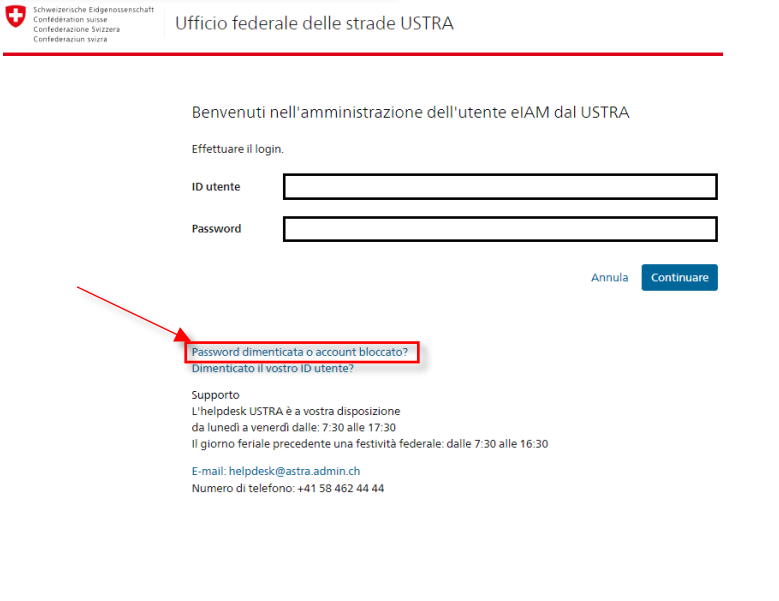
I passaggi per accedere con entrambi i metodi sono descritti nei capitoli 4.1 e 4.2.

### 4.1 FED-Login: login con la smart card dell’amministrazione federale o cantonale.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1.</b> Dopo aver inserito l’indirizzo Internet dell’applicazione (VM o BM), viene visualizzata la scelta mostrata a fianco.</p> <p>Selezionare “<b>FED-Login</b>”.</p> <p>Se si dispone solo di un profilo di ruolo (standard per la maggior parte degli utenti), si accede direttamente all’applicazione senza dover inserire una password.</p> <p><b>Nota:</b> il sito può differire e offrire procedure di login diverse a seconda dell’utente e dell’area (Internet, rete federale).</p>                                 |   |
| <p><b>2.</b> Questo passaggio è necessario solo se la connessione avviene al di fuori della rete federale (da Internet).</p> <p>Selezionare “<b>Login con smart card</b>”.</p> <p>Nella finestra che si apre, <b>inserire la password della smart card</b> e confermare.</p> <p>Se si dispone di <b>un solo profilo di ruolo</b> (standard per la maggior parte degli utenti), ci si connette direttamente all’applicazione senza dover inserire una password.</p> <p>Se si dispone di più profili, eseguire anche il passo 3.</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>3.</b> Questo passaggio è necessario solo se si possiede <b>più profili di ruolo</b> (solo per gli utenti autorizzati).</p> <p>Selezionare il profilo di ruolo e confermare la scelta facendo clic su <b>[Avanti]</b>.</p> <p>Non sono necessari altri passaggi. Dopo aver selezionato il profilo di ruolo, sarete direttamente collegati all'applicazione <b>senza dover inserire una password</b>.</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

## 4.2 Login USTRA: login con password e codice SMS (telefono cellulare)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1.</b> Dopo aver inserito l'indirizzo Internet dell'applicazione (VM o BM), appare la scelta a fianco.</p> <p>Selezionare <b>“Login USTRA”</b>.</p> <p><b>Nota:</b> il sito può essere diverso e offrire altre procedure di login a seconda dell'utente e del settore (Internet, rete federale).</p>                                                                                                                                                                                                                                                      |   |
| <p><b>2.</b> I passaggi da 2 a 12 sono necessari solo una volta e solo se si desidera registrarsi per la prima volta nell'applicazione.</p> <p>Procedere al passaggio 13 se si è già registrato il proprio numero di cellulare.</p> <p>In caso contrario, selezionare <b>“Password dimenticata o account bloccato?”</b></p> <p><b>Nota:</b> la registrazione di un numero di cellulare personale è necessaria per accedere alle applicazioni. Al momento della registrazione, riceverete un codice via SMS a questo numero, che vi servirà per registrarvi.</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>3. Inserire l'ID utente e confermare l'inserimento facendo clic su [Continuare].</b></p> <p><b>Nota:</b> se non si conosce l'ID utente, selezionare "ID utente dimenticato" e seguire i relativi passaggi. Quindi ricominciare dal punto 1.</p>                           | <div> <div>  <div> Schweizerische Eidgenossenschaft<br/> Confédération suisse<br/> Confederazione Svizzera<br/> Confederaziun svizra </div> </div> <div> Ufficio federale delle strade USTRA </div> </div> <hr/> <p>La seguente procedura consente di reimpostare la password. Seguire le istruzioni.</p> <div> <div>  </div> <div> È possibile reimpostare la password se si conosce l'ID utente o l'indirizzo e-mail e le impostazioni di sicurezza lo consentono per gli account utente. Inserisci qui di seguito il vostro ID utente o il vostro indirizzo e-mail e clicca «Continuare». </div> </div> <div> ID utente <input type="text"/> </div> <div> Continuare </div> <p><a href="#">Dimenticato il vostro ID utente?</a></p> <p><b>Supporto</b><br/> L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione da lunedì a venerdì dalle: 7:30 alle 17:30<br/> Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30<br/> E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/> Numero di telefono: +41 58 462 44 44</p> <h3>Reimpostare la password</h3> <div> <div>  </div> <div> È stata inviata un'e-mail con un link personale per reimpostare la password. </div> </div> <div> <div>  </div> <div> L'e-mail è stata inviata all'indirizzo e-mail registrato presso di noi. Controlla la tua casella di posta in arrivo o la tua cartella spam, se applicabile.<br/><br/> Cliccare sul link nell'e-mail. Questo si aprirà in una nuova finestra del browser. Si prega di seguire le istruzioni riportate di seguito.<br/><br/> Se non si riceve un'e-mail entro la mezz'ora successiva o se la reimpostazione della password non ha avuto esito positivo, contattare il servizio di assistenza. </div> </div> <p><b>Supporto</b><br/> L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione da lunedì a venerdì dalle: 7:30 alle 17:30<br/> Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30<br/> E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/> Numero di telefono: +41 58 462 44 44</p> |
| <p><b>4. Dopo il terzo passo riceverete un'e-mail.</b></p> <p>Cliccate sul link che contiene; dopo aver fatto clic, si aprirà questa finestra. Continuare facendo clic su [Continuare].</p> <p><b>Nota:</b> si riceverà un'altra e-mail contenente un codice di ripristino.</p> | <div> <div>  <div> Schweizerische Eidgenossenschaft<br/> Confédération suisse<br/> Confederazione Svizzera<br/> Confederaziun svizra </div> </div> <div> Ufficio federale delle strade USTRA </div> </div> <hr/> <p>Reimpostare la password</p> <div> <div>  </div> <div> Cliccate su "Continuare" per reimpostare la vostra password oppure chiudete la finestra per annullare. </div> </div> <div> Continuare </div> <p><b>Supporto</b><br/> L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione da lunedì a venerdì dalle: 7:30 alle 17:30<br/> Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30<br/> E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/> Numero di telefono: +41 58 462 44 44</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>5. Inserire il codice di ripristino ricevuto per e-mail e confermare l'inserimento facendo clic su [Continuare].</b></p>                                     | <div><div><div><div>Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>Confédération suisse<br/>Confederazione Svizzera<br/>Confederaziun svizra</div></div><div>Ufficio federale delle strade USTRA</div></div><div><div>Reimpostare la password</div><div>Riceverai a breve un messaggio e-mail con un codice di reset, che dovrai inserire qui sotto.<br/>È possibile avere un nuovo codice inviato a voi un massimo di tre volte se non l'avete ricevuto (può richiedere pochi minuti), o se non è più possibile accedervi. Se si immette il codice in modo errato troppo spesso, il sistema ne invia automaticamente uno nuovo.</div><div><div></div><div>Inserire il codice di reset dall'e-mail nel campo di immissione corrispondente.</div></div><div><div>Codice di reset</div><div><input type="text"/></div></div><div><div>Annula</div><div>Inviare nuovo codice</div><div>Continuare</div></div><div><div>Supporto</div><div>L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione da lunedì a venerdì dalle: 7:30 alle 17:30<br/>Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30</div><div>E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>Numero di telefono: +41 58 462 44 44</div></div></div></div>                                                                                          |
| <p><b>6. Inserire una nuova password (secondo i criteri indicati) in entrambi i campi e confermare l'inserimento cliccando su [Continuare].</b></p>                | <div><div><div><div>Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>Confédération suisse<br/>Confederazione Svizzera<br/>Confederaziun svizra</div></div><div>Ufficio federale delle strade USTRA</div></div><div><div>Reimpostare la password</div><div><div></div><div>Inserisci la vostra nuova password e confermalà</div></div><div><div>Nuova password</div><div><input type="password"/></div></div><div><div>Confermare password</div><div><input type="password"/></div></div><div><div>La nuova password deve soddisfare i seguenti criteri:</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>La password deve contenere almeno 8 caratteri.</li><li>contenere almeno 1 lettera maiuscola</li><li>contenere almeno 1 lettera minuscola</li><li>contenere almeno 2 caratteri non alfabetici (ad esempio numeri, caratteri speciali)</li></ul></div><div>Si prega di notare che la nuova password deve essere diversa dalle password precedenti.</div></div><div><div>Continuare</div></div><div><div>Supporto</div><div>L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione da lunedì a venerdì dalle: 7:30 alle 17:30<br/>Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30</div><div>E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>Numero di telefono: +41 58 462 44 44</div></div></div></div> |
| <p><b>7. Questa finestra appare quando è stata inserita una password valida (secondo i criteri applicabili) e il processo è stato completato con successo.</b></p> | <div><div><div><div>Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>Confédération suisse<br/>Confederazione Svizzera<br/>Confederaziun svizra</div></div><div>Ufficio federale delle strade USTRA</div></div><div><div>Reimpostare la password</div><div><div></div><div>È stato inviato un'e-mail con un link personale per reimpostare la password</div></div><div><div></div><div>L'e-mail è stata inviata all'indirizzo e-mail registrato presso di noi. Controlla la tua casella di posta - entro 5 ore la tua cartella spam, se applicabile.<br/>Cliccare sul link nell'e-mail. Quello si aprirà in una nuova finestra del browser. Si prega di seguire le istruzioni riportate di seguito.<br/>Se non si riceve un'e-mail entro la mezz'ora successiva o se la reimpostazione della password non ha avuto esito positivo, contattare il servizio di assistenza.</div></div><div><div>Supporto</div><div>L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione da lunedì a venerdì dalle: 7:30 alle 17:30<br/>Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30</div><div>E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>Numero di telefono: +41 58 462 44 44</div></div></div></div>                        |
| <p><b>8. Riaprire l'applicazione aziendale per effettuare un login regolare all'applicazione.</b></p> <p><b>Selezionare "Login USTRA".</b></p>                     | <div><div><div><div>Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>Confédération suisse<br/>Confederazione Svizzera<br/>Confederaziun svizra</div></div><div>elAM</div></div><div><div>Selezione delle procedure di login</div><div>Seleziona con quale procedura di login desideri accedere all'applicazione scelta.<br/>Se necessario, informarsi sulle singole procedure nell'aiuto.</div><div><div><div><div>ASTRA-Login<br/>Login OFROU<br/>Login USTRA<br/>FEDRO-Login</div></div><div>USTRA-Login - UserID / Password<br/>(Solo per le persone registrate)</div></div><div><div><div>FED-LOGIN V2<br/>Bundesverwaltung<br/>Administration fédérale<br/>Amministrazione federale<br/>Administraziun federala</div></div><div>FED-LOGIN (Amministrazione federale)</div></div></div></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>9. Inserire l'ID utente (EIDXXXXX) e la password e confermare facendo clic su [Continuare].</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <div><div><div><div>Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>Confédération suisse<br/>Confederazione Svizzera<br/>Confederaziun svizra</div></div><div>Ufficio federale delle strade USTRA</div></div><div><div>Benvenuti nell'amministrazione dell'utente eIAM dal USTRA</div><div>Effettuare il login.</div><div><div>ID utente</div><div></div></div><div><div>Password</div><div></div></div><div><div>Annula</div><div>Continuare</div></div><div><div>Password dimenticata o account bloccato?<br/>Dimenticato il vostro ID utente?</div><div>Supporto<br/>L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione<br/>da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 17:30<br/>Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30<br/>E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>Numero di telefono: +41 58 462 44 44</div></div></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>10. Confermare la finestra "Manca il numero di telefono" facendo click su [Continuare].</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <div><div><div><div>Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>Confédération suisse<br/>Confederazione Svizzera<br/>Confederaziun svizra</div></div><div>Ufficio federale delle strade USTRA</div></div><div><div>Manca il numero di telefono</div><div>Per accedere all'applicazione selezionata è necessario un numero di telefono. Il vostro account utente non è ancora registrato.</div><div><div><div>Cliccare sul pulsante "Continuare" per registrare il numero di telefono. Cliccando sul pulsante "Annula" si ritorna all'applicazione e si accede nuovamente con un altro account</div></div><div><div>Annula</div><div>Continuare</div></div><div><div>Supporto<br/>L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione<br/>da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 17:30<br/>Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30<br/>E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>Numero di telefono: +41 58 462 44 44</div></div></div></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>11. Immettere il numero di telefono cellulare personale e confermare l'immissione facendo clic su [Continuare].</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <div><div><div><div>Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>Confédération suisse<br/>Confederazione Svizzera<br/>Confederaziun svizra</div></div><div>Ufficio federale delle strade USTRA</div></div><div><div>Registrare il numero di telefono</div><div>Registrazione subito un numero di telefono (cellulare o fisso). È possibile utilizzarlo per l'autenticazione a 2 fattori se un'applicazione estendibile richiede un'autenticazione più forte.</div><div><div>Numero di telefono</div><div></div></div><div><div>Annula</div><div>Continuare</div></div><div><div>Supporto<br/>L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione<br/>da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 17:30<br/>Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30<br/>E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>Numero di telefono: +41 58 462 44 44</div></div></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>12. Inserire il codice di conferma SMS inviato al cellulare e confermare facendo clic su [Continuare].</b></p> <p>La registrazione è confermata.</p> <p>Confermare questa finestra facendo clic su [Continuare].</p> <p>Se si dispone di <b>un solo profilo di ruolo</b> (standard per la maggior parte degli utenti), ci si connette direttamente all'applicazione <b>senza dover inserire una password</b>.</p> <p>Se si dispone di <b>più di un profilo di ruolo</b>, eseguire anche il passaggio 15 e Accedere con [Continuare].</p> | <div><div><div><div>Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>Confédération suisse<br/>Confederazione Svizzera<br/>Confederaziun svizra</div></div><div>Ufficio federale delle strade USTRA</div></div><div><div>Registrare il numero di telefono</div><div>Al numero di telefono inserito è stato inviato un SMS con un codice di conferma. Si prega di notare che il codice di un numero di rete fissa viene letto. Inserisci questo codice e clicca sul pulsante "Continuare".</div><div><div>Numero di telefono</div><div>07 58 462 44 44</div></div><div><div>SMS-Codice di conferma</div><div></div></div><div><div>Indietro</div><div>Inserisci nuovo codice</div><div>Continuare</div></div><div><div>Supporto<br/>L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione<br/>da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 17:30<br/>Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30<br/>E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>Numero di telefono: +41 58 462 44 44</div></div></div><div><div><div>Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>Confédération suisse<br/>Confederazione Svizzera<br/>Confederaziun svizra</div></div><div>eIAM</div></div><div><div>Registra numero di telefono: Conclusione</div><div><div><div>Il numero di telefono è stato registrato correttamente.</div></div><div>Continuare</div></div></div></div> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>13. Inserire l'ID utente (EIDXXXXX) e la password e confermare facendo clic su [Continuare].</b></p> <p><b>Nota:</b> se non si conosce l'ID utente, selezionare "ID utente dimenticato" e seguire i relativi passaggi. Quindi ricominciare dal punto 8.</p>                                                                                                                                                                                                                      | <div>  <div>         Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>         Confédération suisse<br/>         Confederazione Svizzera<br/>         Confederaziun svizra       </div> </div> <div>         Ufficio federale delle strade USTRA       </div> <hr/> <p>Benvenuti nell'amministrazione dell'utente eIAM dal USTRA</p> <p>Effettuare il login.</p> <p>ID utente <input type="text"/></p> <p>Password <input type="password"/></p> <p> <a href="#">Annula</a> <a href="#">Continuare</a> </p> <p> <a href="#">Password dimenticata o account bloccato?</a><br/> <a href="#">Dimenticato il vostro ID utente?</a> </p> <p> <b>Supporto</b><br/>         L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione<br/>         da lunedì a venerdì dalle: 7:30 alle 17:30<br/>         Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30<br/>         E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>         Numero di telefono: +41 58 462 44 44       </p> |
| <p><b>14. Inserite il codice di conferma via SMS (mTAN) che vi è stato inviato sul cellulare e confermate l'inserimento facendo clic su [Continuare].</b></p> <p>Se si dispone di <b>un solo profilo di ruolo</b> (standard per la maggior parte degli utenti), dopo questo passaggio si accede direttamente all'applicazione, <b>senza dover inserire una password.</b></p> <p>Se si dispone di <b>più di un profilo di ruolo</b>, è necessario completare anche il passaggio 15.</p> | <div>  <div>         Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>         Confédération suisse<br/>         Confederazione Svizzera<br/>         Confederaziun svizra       </div> </div> <div>         Ufficio federale delle strade USTRA       </div> <hr/> <p>Inserisci il SMS-codice di conferma (mTan)</p> <p>A breve riceverete un messaggio SMS con un codice di conferma.</p> <p>SMS-Codice di conferma <input type="text"/></p> <p> <a href="#">Inviare nuovo codice</a> <a href="#">Continuare</a> </p> <p> <b>Supporto</b><br/>         L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione<br/>         da lunedì a venerdì dalle: 7:30 alle 17:30<br/>         Il giorno feriale precedente una festività federale: dalle 7:30 alle 16:30<br/>         E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>         Numero di telefono: +41 58 462 44 44       </p>                                                                                                            |
| <p><b>15. Questo passaggio è necessario solo se si hanno più profili di ruolo (solo per gli utenti autorizzati).</b></p> <p>Selezionare il profilo di ruolo e confermare la scelta facendo clic su <b>[Continuare]</b>.</p> <p>Non sono necessari altri passaggi. <b>Dopo aver selezionato un profilo di ruolo</b>, si accede all'applicazione.</p>                                                                                                                                    | <div>  <div>         Schweizerische Eidgenossenschaft<br/>         Confédération suisse<br/>         Confederazione Svizzera<br/>         Confederaziun svizra       </div> </div> <div>         eIAM       </div> <hr/> <p>Selezione del profilo di ruolo</p> <p>All'account utente sono assegnati diversi profili di ruolo. Si prega di scegliere uno di questi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Profile-EID111618 - VerkehrsmanagementZentrale</li> <li><input type="radio"/> Test-BM_AdministratorIt - Selfregistered</li> <li><input type="radio"/> Test-BM_LeserEingeschraenkt - ASTRA</li> <li><input type="radio"/> Test-BM_MitarbeiterFiliale_1 - Selfregistered</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 5 Persone di contatto in caso di problemi.

In caso di problemi **con la procedura di registrazione** del cellulare, l'helpdesk dell'USTRA è a vostra disposizione nei seguenti orari d'ufficio:

- Dal lunedì al venerdì: 07.30 - 17.30
- Giorni lavorativi precedenti i giorni festivi federali: dalle 7.30 alle 16.30.
- E-mail: [helpdesk@astra.admin.ch](mailto:helpdesk@astra.admin.ch)
- Numero di telefono: +41 58 462 44 44

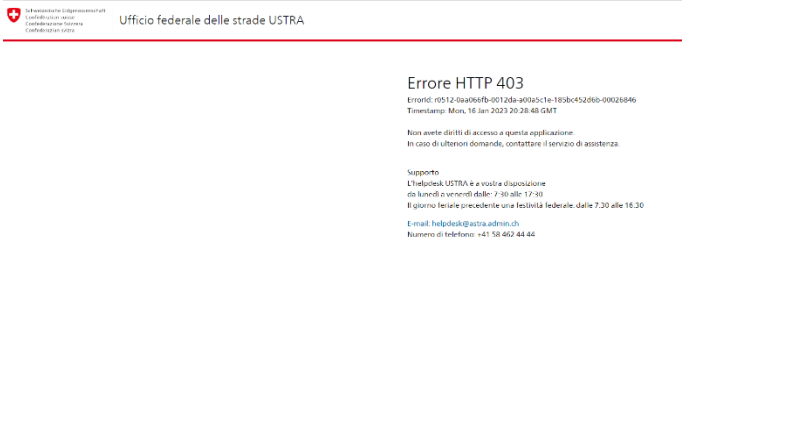
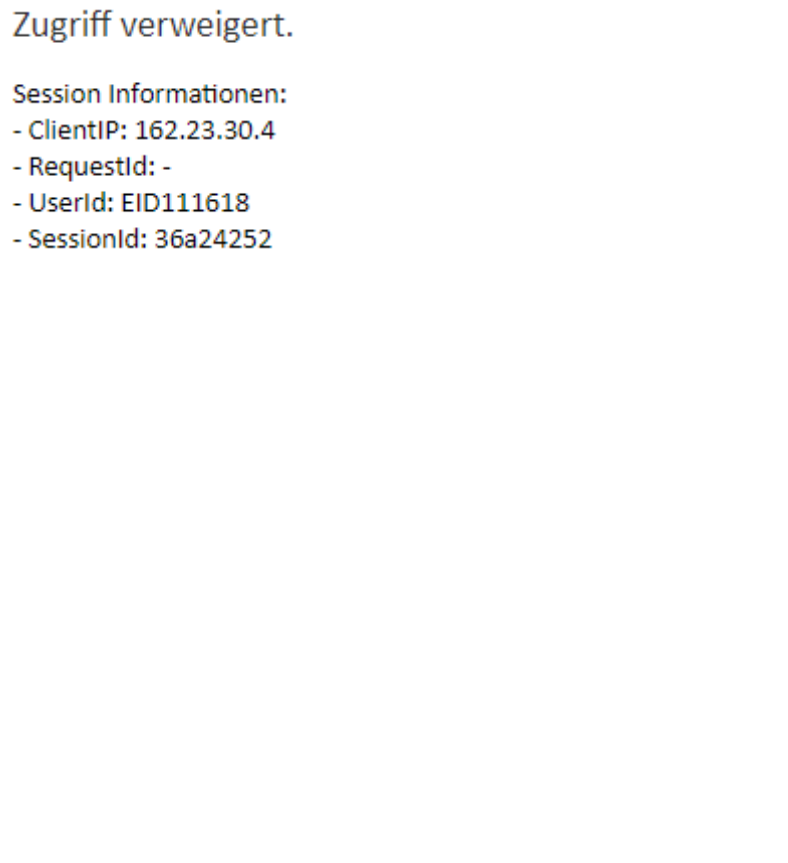
In caso di problemi **durante il processo di registrazione** (login) nelle applicazioni, il Service Desk del gestore del sistema VM è a vostra disposizione. Le informazioni di contatto sono disponibili nella [pagina di aiuto FA VM/BM](#).

Nel caso in cui si verifichino **problemi tecnici locali** (ad esempio, il mancato riconoscimento della chip card) sul cliente, si prega di contattare il reparto interno competente (helpdesk, reparto IT, ecc.), che è responsabile della gestione del malfunzionamento sul vostro apparecchio.

**Nota importante:** l'USTRA e il gestore degli impianti VM non forniscono assistenza per problemi tecnici del cliente.

## 6 Possibili errori, cause e soluzioni.

Durante il processo di autenticazione possono verificarsi degli errori. Il seguente elenco riporta gli errori noti e le relative soluzioni.

| Errore. Cause. Soluzioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Immagine dell'errore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Errore: "Errore HTTP 403"</b></p> <p><b>Possibili cause:</b><br/>Il ruolo obbligatorio "ALLOW" non è stato assegnato al vostro account.</p> <p><b>Soluzione:</b><br/>Segnalate questo errore (con una schermata) via e-mail al service desk dell'operatore. Le informazioni di contatto si trovano nella pagina di aiuto della VM/BM FA (vedere capitolo 5).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  <p>Errore HTTP 403<br/>Errorid: r0512-0aa06fb-0012da-a00a3c1e-183bc452860-00026846<br/>Timestamp: Mon, 16 Jan 2023 20:26:48 GMT</p> <p>Non avete diritti di accesso a questa applicazione.<br/>In caso di ulteriori domande, contattare il servizio di assistenza.</p> <p>Supporto<br/>L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 17:30. Il giorno feriale precedente una festività federale dalle 7:30 alle 16:30.<br/>E-mail: <a href="mailto:helpdesk@astra.admin.ch">helpdesk@astra.admin.ch</a><br/>Numero di telefono: +41 58 462 44 44</p> |
| <p><b>Errore: "Accesso negato"</b></p> <p><b>Possibili cause:</b><br/>1. Si dispone di più profili di ruolo (solo per gli utenti autorizzati) e si è selezionato un profilo di ruolo (tranne quello predefinito) da un'altra applicazione.</p> <p>Oppure...</p> <p>2. Non si dispone ancora dei diritti di accesso all'applicazione.</p> <p><b>Soluzione:</b><br/>1. Chiudere il browser e richiamare l'applicazione. Selezionare un profilo di ruolo assegnato all'applicazione.</p> <p>Oppure...</p> <p>2. Effettuare una richiesta di accesso. Il modulo di richiesta e l'indirizzo a cui inviare la richiesta sono disponibili nella pagina di aiuto di FA VM/BM (vedere capitolo 5).</p> |  <p>Zugriff verweigert.</p> <p>Session Informationen:<br/>- ClientIP: 162.23.30.4<br/>- RequestId: -<br/>- UserId: EID111618<br/>- SessionId: 36a24252</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Errore: "Errore durante la creazione della richiesta".</b></p> <p><b>Possibili cause:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Non si dispone ancora dell'autorizzazione di accesso per connettersi all'applicazione.</li> </ol> <p>Oppure...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. È già stata selezionata una procedura di accesso e richiamata un'altra applicazione nello stesso browser.</li> </ol> <p><b>Soluzione:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effettuare una richiesta di accesso. Il modulo di richiesta e il luogo in cui inviare la richiesta sono disponibili nella pagina di aiuto FA VM/BM.</li> </ol> <p>Oppure...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Chiudere il browser e riavviare il processo di registrazione.</li> </ol> <p><b>Nota:</b> La scelta "Ritorno all'applicazione" non funziona e provoca un errore.</p> | <p>Richiesta accesso</p> <div data-bbox="683 268 1453 322">  Errore durante la creazione della richiesta         </div> <p>Per favore riprova più tardi. Se l'errore è permanente, contattare il proprio punto di contatto. Spiegare la procedura e fare riferimento alle sezioni "ErrorId" e "Timestamp". Grazie</p> <p>ErrorId: r0282-0aa066fb-004c0a-a00a411e-184ccfd8e00-00000a0f</p> <p>Timestamp: Thu Dec 01 10:21:19 CET 2022</p> <div data-bbox="1246 517 1453 551"> Ritorno all'applicazione         </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>Errore: "Errori di gestione" o "Errore interno".</b></p> <p><b>Possibili cause:</b></p> <p>Avete avviato il processo di login e non avete eseguito nessun'altra azione per 5 minuti (inattività del browser).</p> <p><b>Soluzione:</b></p> <p>Reinserire l'indirizzo web dell'applicazione nel browser e avviare il processo di registrazione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <div data-bbox="683 1160 1430 1456">  Ufficio federale delle strade USTRA         </div> <div data-bbox="1086 1227 1398 1451"> <p><b>Errori di gestione</b></p> <p>Avete tentato senza successo di accedere a un servizio utilizzando l'URL <a href="https://fdp-base.gate.eam.admin.ch">https://fdp-base.gate.eam.admin.ch</a>.<br/>Se questa azione non riesce per uno dei seguenti motivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non sei autorizzato per accedere a questo servizio direttamente con questo indirizzo.</li> <li>• C'è stato un lungo periodo d'inattività durante il processo di login.</li> </ul> <p><b>Cosa fare?</b></p> <p>Accedere all'applicazione utilizzando l'URL corretto e eseguire i passi di login necessari.</p> <p><b>Supporto</b></p> <p>L'helpdesk USTRA è a vostra disposizione da lunedì a venerdì dalle 9 alle 17:30. Il giorno feriale precedente una festività federale dalle 7:30 alle 16:30.</p> <p>E-mail: <a href="mailto:helpdesk@ust.ra.admin.ch">helpdesk@ust.ra.admin.ch</a><br/>Numero di telefono: +41 58 462 44 44</p> </div> <p>oppure</p> <p>Errore interno</p> <div data-bbox="683 1570 1453 1624">  Il link "<a href="https://apps-r-ast.ra.admin.ch/auth/saml2/acs">https://apps-r-ast.ra.admin.ch/auth/saml2/acs</a>" non è accessibile direttamente.         </div> <div data-bbox="683 1641 1453 1718">  Si è verificato un errore. Le ragioni potrebbero essere un URL errato o tempi di attesa troppo lunghi all'ingresso. Si prega di chiudere il browser e riprovare.         </div> |

**Errore: “Il vostro conto non è ancora attivato per questo utilizzo”.**

Ricevete un’e-mail (dal sistema FOITT eIAM) dopo aver tentato di accedere all’applicazione dall’esterno della rete dell’Amministrazione federale con la procedura di login “FED-Login”.

**Possibili cause:**

Si è tentato di collegarsi all’applicazione dall’esterno della rete dell’Amministrazione federale (da Internet) con la procedura di login “FED-Login” utilizzando un indirizzo e-mail.

**Soluzione:**

Scegliete “Smartcard-Login” per accedere all’applicazione. (vedi immagine del passo 2 nel capitolo 4.1).

Guten Tag,

Sie haben versucht, sich aus dem Internet mit dem FED-LOGIN anzumelden. Der Versuch ist fehlgeschlagen, weil

☐ Ihre Eingabe für das Passwort falsch ist.

☒ Ihr Account für diese Nutzung noch nicht freigeschaltet ist.

☐ Ihr Passwort gesperrt ist.

Sie haben folgende Möglichkeiten, dieses Problem zu beheben:

- Loggen Sie sich mit Ihrer Smartcard auf <https://www.myaccount-r.eiam.admin.ch/portal/selfadmins-service/app> ein.

Erfassen Sie im Bereich «Login & Sicherheit» ein neues Passwort und einen zweiten Faktor.

Anschließend können Sie Ihren FED-LOGIN Account von jedem Computer und mobilen Gerät aus nutzen.

- Haben Sie Ihren FED-LOGIN Account bereits für die Nutzung aus dem Internet aktiviert und Sie haben Ihr Passwort vergessen.

Loggen Sie sich bitte mit der Smartcard in Ihrem FED-LOGIN-Account ein und erneuern Sie ihr Passwort im Bereich «Login & Sicherheit».

- Sollten Sie wider Erwarten keinen Zugriff mehr auf Ihren FED-LOGIN-Account haben. Melden Sie sich beim Support Ihres zuständigen Departments.

Mit freundlichen Grüßen,  
Ihr eIAM-Team