

Dojo P2PE

Manual de

instrucciones v1.2.1

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 11º, 28046 Madrid. Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, HM 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

1. Información sobre la solución P2PE y datos de contacto del proveedor de la solución

1.1 Información sobre la solución P2PE

Nombre de la solución:	Dojo
Número de referencia de la solución según el sitio web de PCI SSC:	2020-01311.001

1.2 Información de contacto del proveedor de la solución

Nombre de la empresa:	Paymentsense Limited
Dirección de la empresa:	The Brunel Building, 2 Canalside Walk, London, W2 1DG
URL de la empresa:	www.dojo.tech
Nombre de contacto:	Servicio de Atención al Cliente
Teléfono de contacto:	91 787 05 40
Correo electrónico de contacto:	ayuda@dojo.tech

P2PE y PCI DSS

Se podrá solicitar a los comercios que utilicen esta solución P2PE una validación de su cumplimiento de las PCI DSS y deberán conocer los requisitos de las PCI DSS que les son aplicables. Los comercios deberán ponerse en contacto con su prestador de servicios de adquisición de operaciones de pago o con las marcas de pago para determinar sus requisitos de validación de las PCI DSS.

2. Confirmar que los dispositivos no han sido alterados y la identidad de terceras personas

2.1 Instrucciones para comprobar que los dispositivos de Punto de Interacción (POI) proceden exclusivamente de centros/ubicaciones de confianza

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 11º, 28046 Madrid. Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, HM 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

Los dispositivos Dojo únicamente se enviarán desde las siguientes direcciones:

- The Brunel Building, 2 Canalside Walk, Londres, W2 1DG (Reino Unido)
- Block C, Magennis Court, Magennis Place, Dublín 2, D02 FK76 (Irlanda)
- Torre de Cristal, Paseo de la Castellana, 259C, Planta 16, Madrid, 28046 (España)
- Paymentsense Limited, c/o byrd technologies, c/o ES - FERCAM (FER), Av. Salvador Dalí, 08635 Sant Esteve Sesrovires, Barcelona

Es posible que también reciba el dispositivo POI de su distribuidor autorizado de TPV.

Si ha recibido un dispositivo procedente de una ubicación distinta a las antes citadas, comuníquenoslo de inmediato y no utilice el dispositivo hasta que Dojo dé su autorización por escrito.

2.2 Instrucciones para confirmar que el dispositivo POI y su embalaje no han sido alterados, y para mantener comunicaciones seguras y confirmadas con el proveedor de la solución

Dojo Go

Tras la recepción de su Dojo Go, deberá comprobar si tiene el aspecto que esperaba y si muestra algún signo de alteración:



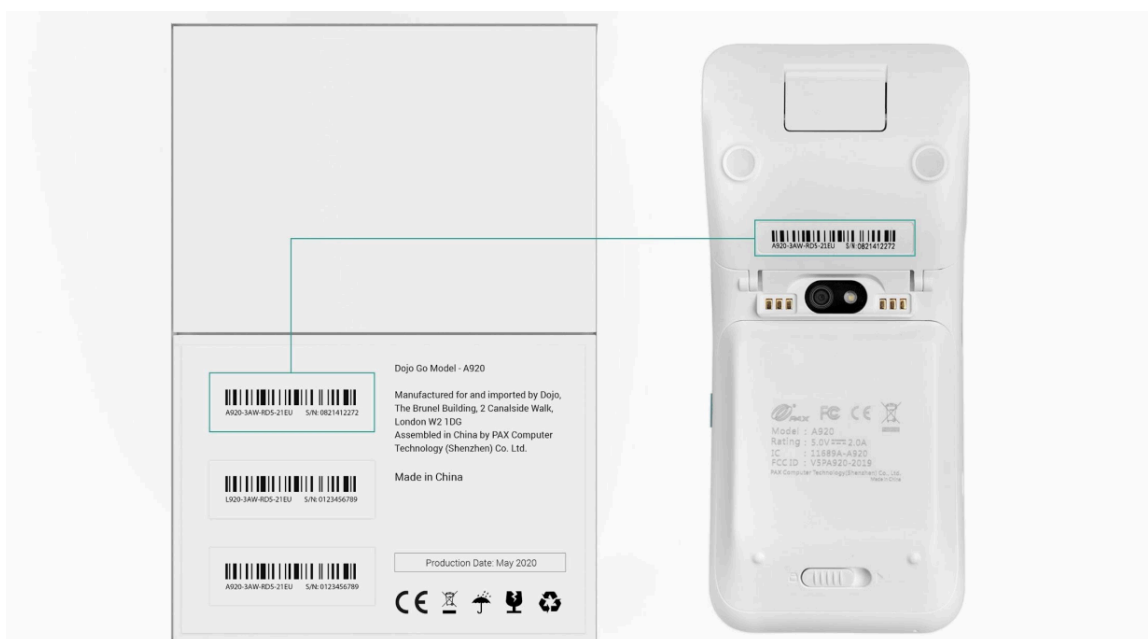
Compruebe que el precinto de aluminio no haya sido retirado y que siga intacto:

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 11º, 28046 Madrid. Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, HM 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.



Compruebe que el número de serie impreso en la caja corresponda con el del dispositivo:

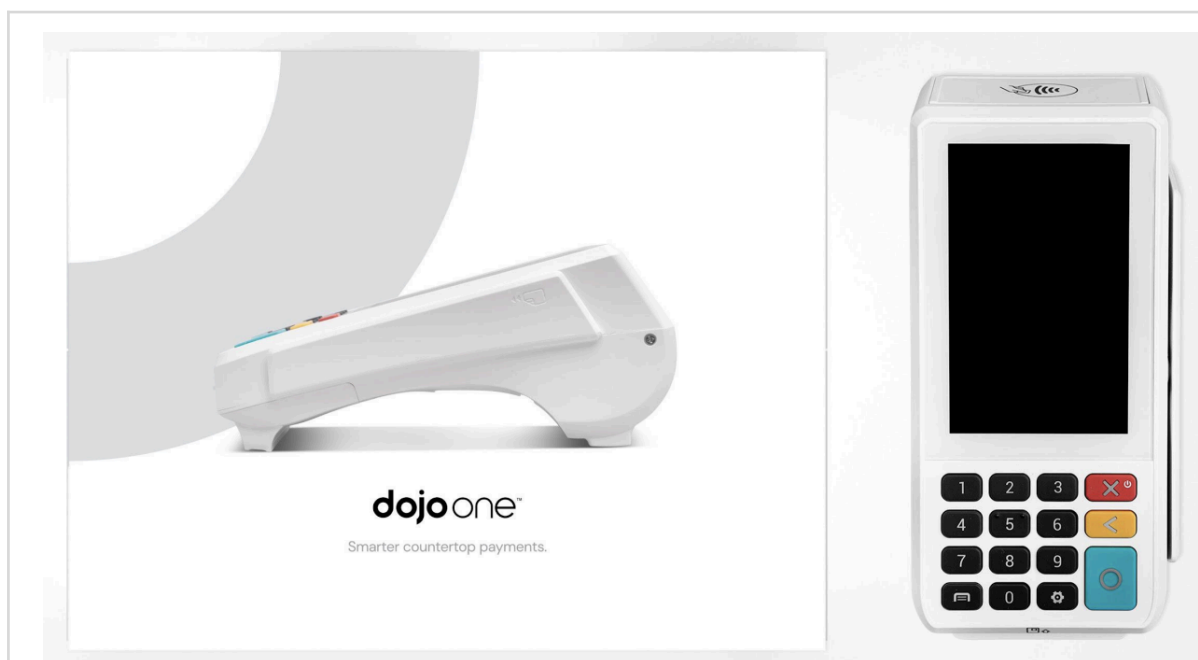


Dojo One

Tras la recepción de su Dojo One, deberá comprobar si tiene el aspecto que esperaba y si muestra algún signo de alteración:

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 11º, 28046 Madrid. Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, HM 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.



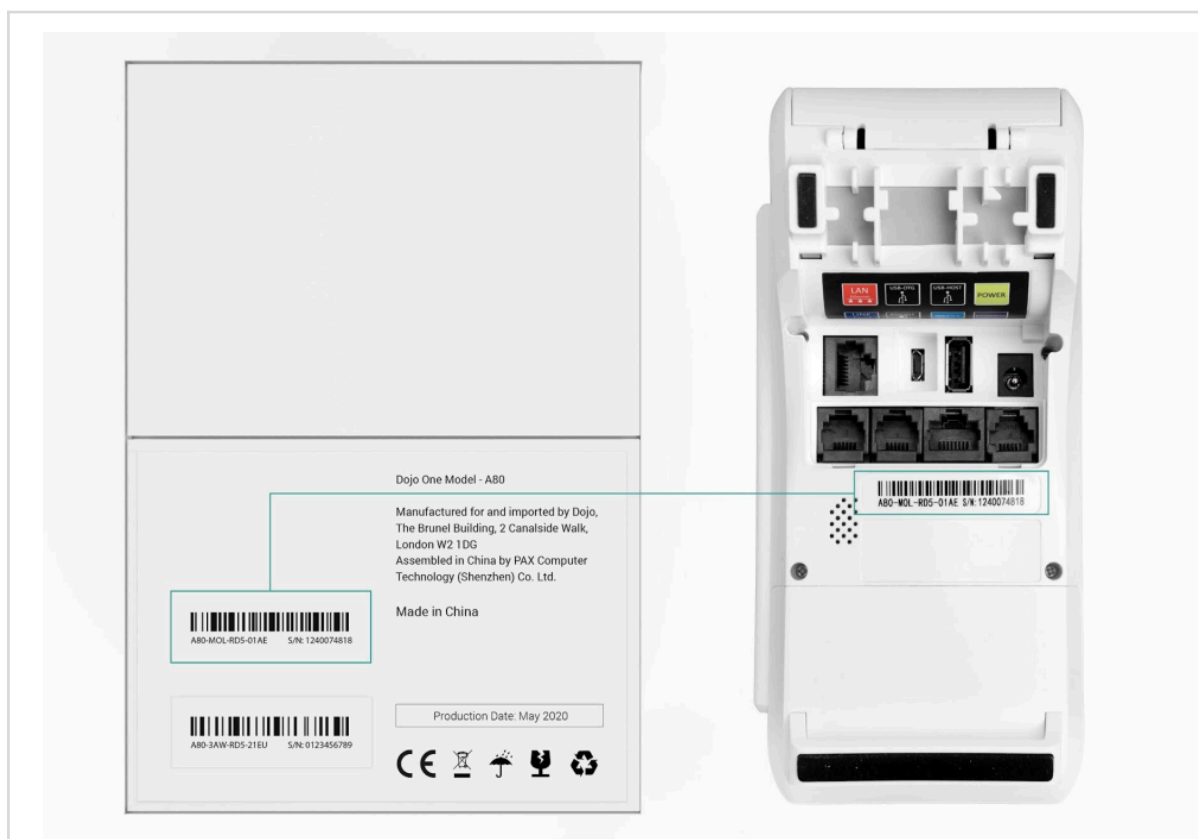
Compruebe que el precinto de aluminio no haya sido retirado y que siga intacto:



Compruebe que el número de serie impreso en la caja corresponda con el del dispositivo:

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 11º, 28046 Madrid. Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, HM 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.



En su cuenta Dojo encontrará una lista detallada de sus dispositivos (marca, modelo) y sus números de serie. Compruebe que los datos sean correctos y avísenos si detecta algún error.

Dispositivos POI físicamente seguros en su posesión, incluidos los dispositivos:

- Pendientes de despliegue
- En reparación o fuera de uso por otros motivos
- Pendientes de transporte entre centros/ubicaciones

2.3 Instrucciones para confirmar la necesidad de la empresa de personas externas que se presentan como personal de asistencia o reparación, así como sus identidades, antes de darles acceso a los dispositivos POI

Dojo le avisará con antelación si algún miembro de nuestro equipo debe acudir a su empresa para llevar a cabo reparaciones del dispositivo. Le confirmaremos la fecha y la hora previstas de la visita, así como el nombre del ingeniero.

Compruebe los datos y contacte con nuestro equipo de asistencia si detecta algún problema.

3. Dispositivos POI autorizados, aplicaciones/software, inventario del comercio

3.1 Datos de los dispositivos POI

La lista siguiente detalla los dispositivos POI aprobados por PCI para su uso con esta solución P2PE.

Puede comprobar toda la información de los dispositivos POI visitando:

https://www.pcisecuritystandards.org/approved_companies_providers/approved_pin_transaction_security.php

Consulte también la Sección 9.2, «Instrucciones para confirmar las versiones del hardware, el firmware y las aplicaciones en dispositivos PO.»

N.º de autorización PCI PTS:	Proveedor del dispositivo POI:	Nombre y número de modelo del dispositivo POI:	N.º de versión del hardware:	N.º de versión del firmware:
4-30301	PAX Technology Inc.	PAX A80	A80-xxx-Rx5-0xxx (with CTLS) A80-xxx-0x5-0xxxx (without CTLS) A80-xxx-Rx5-1xxx (with CTLS) A80-xxx-0x5-1xxx (without CTLS)	25.00.xxxx, 25.01.xxxx, 25.02.xxxx
4-40183	PAX Technology Inc.	PAX A920	A920-xxx-xx4-0xxx	24.00.xxx

3.2 Detalles del software/aplicaciones POI

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 11º, 28046 Madrid. Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, HM 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

A continuación se indican los detalles del software/aplicaciones (para las aplicaciones P2PE y el otro software no relativo a información de pago P2PE) integrados en los dispositivos POI que utilizan P2PE.

Todas las aplicaciones con acceso a datos de cuenta en formato de texto no encriptado deben ser revisadas con arreglo al Dominio 2 y figuran en el listado de la solución P2PE.

Opcionalmente, el distribuidor o el proveedor de la solución podrá incluir discrecionalmente esas aplicaciones en la lista de Aplicaciones P2PE validadas de PCI P2PE.

Distribuidor de la aplicación, nombre y n.º de versión:	Distribuidor del dispositivo POI:	Nombre y número del modelo del dispositivo POI:	N.º de versión del hardware y el firmware del dispositivo POI:	¿Figura la aplicación en la lista de PCI? (S/N)	¿La aplicación tiene acceso a datos de cuenta en formato no encriptado? (S/N)
BroadPOS P2PE Version: v1.00.xx Ref: 2018-00841.00	PAX Technology Inc.	PAX A80	Hardware : A80-xxx- Rx5-0xxx (with CTLS) A80-xxx- 0x5-0xxx x (without CTLS) A80-xxx- Rx5-1xxx (with CTLS) A80-xxx- 0x5-1xxx (without CTLS) Firmware : 25.00.xx xx, 25.01.xxx x,	S	S

Paymentsense Ireland Limited, que opera con el nombre comercial Dojo, está regulada por el Banco Central de Irlanda. Nuestro número de sociedad es 542166 y nuestro domicilio social está situado en 9 Clare Street, Dublín 2, Dublín, D02 HH30 (Irlanda). CIF: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera en España a través de su sucursal Paymentsense Ireland Limited, Sucursal en España, inscrita en el Banco de España con número 6728, con domicilio social en Paseo de la Castellana, 90, 11º, 28046 Madrid. Registro Mercantil de Madrid, T 46027, F 90, S 8, HM 808794, I/A 1 (5.12.23), CIF: W0284391J.

			25.02.xxx x		
		PAX A920	Hardware : A920-xxx- xx4-0xxx Firmware : 24.00.xx x	S	S

NOTA: Debe utilizar exclusivamente dispositivos P2PE aprobados por PCI para procesar transacciones. Si procesa cualquier transacción utilizando dispositivos P2PE no validados, dejará de cumplir las normas PCI.

3.3 Inventario y seguimiento del POI

- Todos los dispositivos POI deberán documentarse a través de procedimientos de control de inventario y seguimiento, incluido el estado del dispositivo (desplegado, pendiente de despliegue, en reparación o sin uso por otros motivos, o en tránsito).
- El inventario debe realizarse como mínimo una vez al año.
- Deberá informarnos de cualquier variación en el inventario, incluidos los dispositivos POI perdidos o sustituidos, utilizando la información de contacto que aparece en la Sección 1.2 anterior.
- La siguiente tabla de inventario se muestra únicamente a modo de ejemplo. El inventario real deberá ser cumplimentado y actualizado por el comerciante en un documento externo.

Encontrará información sobre todos sus dispositivos, incluidos la marca, el modelo, la ubicación, el número de serie y el estado, en su cuenta o en la aplicación Dojo.

Deberá comprobar periódicamente esa información e informarnos inmediatamente si debe ser actualizada o si ha realizado algún cambio (por ejemplo, si ha cambiado de ubicación un dispositivo). Es responsabilidad suya garantizar el mantenimiento y la actualización de esta información.

Deberá llevar un registro para confirmar la fecha de cada comprobación de sus propios registros. Si lo desea, puede elaborar un registro de inventario exhaustivo como en el ejemplo siguiente:

Ejemplo de tabla de inventario

Distribuidor del dispositivo	Nombre y número del modelo del dispositivo	Ubicación del dispositivo	Estado del dispositivo	Número de serie u otro identificador único	Número de serie u otro identificador único

4. Instrucciones de instalación del dispositivo POI

No conecte dispositivos no autorizados de captura de datos de los titulares de las tarjetas.

La solución P2PE ha sido aprobada para incluir dispositivos POI específicos aprobados por PCI. Para la captura de datos de los titulares de las tarjetas, solo están permitidos los dispositivos que aparecen en la Tabla 3.1 anterior.

Si un comercio conecta un dispositivo POI aprobado por PCI a un mecanismo de captura de datos no aprobado por PCI (por ejemplo, si se conecta un SCR aprobado por PCI a un teclado no autorizado):

- El uso de tales mecanismos para recoger datos de tarjetas de pago PCI podría implicar un aumento de los requisitos de las PCI DSS aplicables al comerciante.

No modifique ni intente modificar las configuraciones o los ajustes del dispositivo.

Modificar las configuraciones o los ajustes del dispositivo puede invalidar totalmente la solución P2PE aprobada por PCI. Algunos ejemplos:

- Habilitar cualquier interfaz o mecanismo de captura de datos en el dispositivo que hayan sido deshabilitados en el dispositivo POI de la solución P2PE.
- Alterar configuraciones de seguridad o controles de autenticación en el dispositivo POI.
- Abrir físicamente el dispositivo POI.
- Tratar de instalar aplicaciones no autorizadas en el dispositivo POI.

4.1 Instrucciones de instalación y conexión

Todos los dispositivos Dojo que aparecen en la Tabla 3.1 son compatibles con P2PE. Para activar la clave de cifrado P2PE, deberá configurar el dispositivo.

Tras la recepción del dispositivo, realice los pasos siguientes:

1. Compruebe si el dispositivo ha sufrido alteraciones.
2. Póngalo en marcha.
3. Conecte el dispositivo a Internet (por wifi, Ethernet o utilizando los datos móviles de una tarjeta SIM). Las pantallas que aparecen en el dispositivo le guiarán en el proceso.
4. Siga la guía de configuración del dispositivo, indicando su código de activación cuando el sistema se lo solicite (lo habrá recibido por correo electrónico).

Una vez finalizada la configuración, el dispositivo estará bajo su control. Es responsabilidad suya proteger y mantener el dispositivo con arreglo al presente documento y a la Política de seguridad de datos.

Si surgen problemas durante el proceso de configuración, póngase en contacto con nosotros.

Nota: Para la captura de datos de cuentas en la solución P2PE, únicamente está permitido utilizar los dispositivos POI aprobados por PCI que aparecen en el PIM.

4.2 Directrices para seleccionar las ubicaciones adecuadas para los dispositivos desplegados

Es responsabilidad suya controlar el acceso de las personas a los dispositivos POI. El acceso debe estar limitado a las partes del dispositivo POI que los clientes necesitan utilizar para llevar a cabo una transacción (por ejemplo, el teclado del PIN y el lector de tarjetas). Debe vigilar el dispositivo en todo momento, incluso cuando lo esté utilizando un cliente.

Debe formar a su personal para asegurarse de que únicamente las personas autorizadas utilicen el dispositivo y sepan cómo detectar comportamientos sospechosos. En el Apéndice A de la Política de seguridad de datos encontrará las Directrices para la formación.

4.2 Directrices para seleccionar las ubicaciones adecuadas para los dispositivos desplegados

Asegúrese de que la ubicación del dispositivo permite a quien lo utiliza observar y controlar el dispositivo en todo momento, incluso cuando un cliente lo está utilizando.

Cuando no utilice el dispositivo, guárdelo en un lugar seguro, como una habitación o un cajón cerrado con llave al que solo pueda acceder el personal autorizado. La seguridad del dispositivo solo debe ponerse bajo la responsabilidad del personal autorizado. Cuando el dispositivo esté guardado en un lugar seguro, debe mantener un registro de la fecha y la hora en que el personal entra y sale de dicho lugar para permitir un proceso claro de auditoría.

Si de forma inesperada un tercero solicita acceder al dispositivo para su mantenimiento, deberá denegarle el acceso, incluso si la persona es un mensajero autorizado por Dojo o se presenta como un miembro del equipo de Dojo. Informe de ello inmediatamente al Servicio de Atención del Cliente.

Debe formar a su personal para que sea capaz de comprobar el dispositivo y detectar cualquier alteración, retirada o sustitución. En el Apéndice A de la Política de seguridad de datos encontrará las Directrices para la formación.

5. Envío de dispositivos POI

5.1 Instrucciones para proteger los dispositivos POI

Puede tener que devolvernos un dispositivo por varios motivos:

- Problemas técnicos
- Actualización del dispositivo
- Cierre de la cuenta

Si necesita devolvernos el dispositivo, realice los siguientes pasos:

- Contacte con el Servicio de Atención del Cliente de Dojo.
- Un miembro del equipo le acompañará en el proceso de desactivación del dispositivo.
- Una vez desactivado y limpiado el dispositivo, debe empaquetarlo con todos sus accesorios en una caja de cartón y encintarla.
- Le enviaremos por correo electrónico una etiqueta de devolución, que deberá fijar al paquete.
- Le confirmaremos por correo electrónico los datos del transportista, incluida la fecha de recogida del paquete (compruebe la recogida efectiva del dispositivo).
- Una vez que lo recibamos, actualizaremos la información del dispositivo en su cuenta. Asimismo, deberá realizar una nota de inventario en sus propios registros para confirmar la desactivación, la información de envío y la devolución del dispositivo.

El dispositivo deberá ser recogido por la empresa de mensajería autorizada que contrate a través de Dojo. Necesitarán una firma y le entregarán una confirmación de la recogida.

Las empresas de mensajería autorizadas por Dojo son las siguientes:

- Yodel
- DPD
- GLS

Dispositivos POI físicamente seguros en su posesión, incluidos los dispositivos:

- Pendientes de despliegue
- En reparación o fuera de uso por otros motivos
- Pendientes de transporte entre centros/ubicaciones

5.2 Instrucciones para asegurarse de que los dispositivos POI se envían únicamente a centros/ubicaciones de confianza

Dojo solo enviará dispositivos a la dirección en la que una empresa esté registrada y/o en la que opere. Enviaremos por correo electrónico el código de activación al contacto designado de su empresa para cada dispositivo y ubicación.

Una vez enviado el dispositivo a su ubicación específica, deberá indicarnos si necesita trasladarlo a una ubicación distinta para que podamos actualizar su cuenta. Al enviar el dispositivo, asegúrese de hacerlo bajo la supervisión de personal autorizado. A continuación, deberá comprobarse en la nueva ubicación que el dispositivo no ha sido alterado o sustituido. Asimismo, deberá anotar en su registro.

6. Directrices sobre alteración y modificación de dispositivos POI

6.1 Instrucciones para la inspección física de dispositivos POI y la prevención del skimming, lo que incluye las instrucciones y los datos de contacto para informar de posibles actividades sospechosas

Encontrará consejos adicionales para inspeccionar los dispositivos POI en el documento titulado Prevención del skimming: buenas prácticas para los comercios, disponible en www.pcisecuritystandards.org.

Usted o un miembro designado del personal deberá realizar inspecciones periódicas del dispositivo para comprobar que no ha sido alterado.

Deberá comprobar que:

- Todas las conexiones del dispositivo estén bien sujetas (cableado, periféricos, etc.)
- No se haya roto el precinto del fabricante
- No aparezcan mensajes de error en la pantalla que indiquen un problema de seguridad
- El dispositivo físico no presente alteraciones (por ejemplo, orificios u otros cambios materiales que podrían ocultar daños o alteraciones)
- No se hayan fijado objetos extraños al dispositivo

Si no puede realizar físicamente las comprobaciones, utilice otros recursos para hacerlo, por ejemplo, por videovigilancia para evitar actividades no autorizadas.

Si detecta cualquier prueba de alteración o actividad sospechosa, deberá dejar de utilizar el dispositivo inmediatamente, ponerlo fuera de servicio y llamar a Dojo al 0818 021 090 para que autorice la devolución.

En el Apéndice A de la Política de seguridad de datos encontrará las Directrices para la formación que puede distribuir entre sus empleados.

Encontrará más información sobre la prevención del skimming (captura y transferencia no autorizadas de datos de pago) accediendo a www.pcisecuritystandards.org, seleccionando «Document Library» y buscando «Skimming Prevention: Overview of Best Practices for Merchants» y/o «Skimming Prevention: Best Practices for Merchants».

6.2 Instrucciones para responder ante indicios de alteración del dispositivo POI

Si detecta cualquier indicio de alteración o actividad sospechosa, deberá dejar de utilizar el dispositivo inmediatamente, ponerlo fuera de servicio y llamar al Servicio de Atención del Cliente de Dojo al 0818 021 090 para que autorice la devolución. Para la devolución del dispositivo, siga los pasos descritos en la Sección 5.1.

Las actividades sospechosas y las alteraciones incluyen, entre otros:

- Daños físicos en el dispositivo
- Adhesivos u objetos no identificados fijados al dispositivo
- Desaparición temporal y reaparición del dispositivo

En el Apéndice A de la Política de seguridad de datos encontrará las Directrices para la formación que puede distribuir entre sus empleados.

7. Problemas de cifrado del dispositivo

7.1 Instrucciones para responder a fallos en el cifrado del dispositivo POI

Si el cifrado que contiene el dispositivo falla, debe ponerlo fuera de servicio y ponerse en contacto con Dojo para informarnos de ello.

Realizaremos una investigación para hallar al problema. No deberá utilizar el dispositivo hasta que le hayamos confirmado que el problema ha sido resuelto y que el cifrado P2PE haya sido restaurado, o autoricemos su devolución. Si autorizamos la devolución del dispositivo, siga los pasos descritos en la Sección 5.1.

8. Resolución de averías en el dispositivo POI

8.1 Instrucciones para la resolución de averías en un dispositivo POI

Si el dispositivo no funciona como esperaba, siga las instrucciones para la resolución de averías:

1. Reinicie el dispositivo
2. Compruebe que el dispositivo sigue conectado a Internet y que la conexión es estable
3. Realice una transacción de 1 céntimo para probar el dispositivo
4. Si el problema persiste, póngase en contacto con el Servicio de Atención del Cliente de Dojo

9. Directrices adicionales

9.1 Instrucciones para la resolución de averías en un dispositivo POI

Consulte la información sobre resolución de averías en la Sección 8.1. El Servicio de Atención del Cliente de Dojo le ayudará si aparece un problema técnico y no logra solucionarlo.

9.2 Instrucciones para confirmar las versiones del hardware, el firmware y las aplicaciones en dispositivos POI

Si desea confirmar las versiones del hardware, el firmware y las aplicaciones de su dispositivo, póngase en contacto con el Servicio de Atención del Cliente de Dojo.