Kebijakan Jaminan

PT TILAKA NUSA TEKNOLOGI

Nomor Dokumen	:	**TNT-LGL-004**
Versi	:	3.0
Tanggal Berlaku Efektif	:	25 Jan 2024

Halaman Persetujuan Policy Authority

Menyetujui,

Chief Financial Officer
Christian Saortua
Christian Saortua

Riwayat Dokumen

Rev No	Tanggal Revisi	Deskripsi	Oleh
1.0	24 Ags 2021	Pertama kali terbit	IT Compliance
2.0	20 Okt 2022	• Penambahan Halaman Persetujuan Policy Authority. • Penambahan pengantar dokumen di bagian 1. • Penambahan definisi Pelanggan Personal, Pelanggan Korporasi, Perjanjian Kerjasama Penggunaan Aplikasi Tilaka, Repositori, dan Sertifikat di bagian 2. • Perubahan terkait rincian peraturan di bagian 3. • Perubahan kebijakan di bagian 7, 8, dan 11. • Penambahan kebijakan di bagian 11, 14, 15, dan 16. • Perubahan alamat perusahaan. • Perubahan redaksional dan tata penulisan.	Legal & Compliance
3.0	25 Jan 2024	• Perubahan ketentuan masa berlaku efektif Perjanjian (bagian 1). • Penambahan definisi Otoritas Pendaftaran (RA) (bagian 2). • Penambahan Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (bagian 3). • Penambahan Undang-Undang nomor 1 tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang nomor 11 tahun	Legal & Compliance

		2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (bagian 3). • Penambahan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (bagian 3).	

Daftar Isi

Halaman Persetujuan Policy Authority 2
Riwayat Dokumen 3
Daftar Isi 5
1. Pengantar 6
2. Definisi 6
3. Kepatuhan 8
4. Ruang Lingkup 9
4.1 Penerima Jaminan 9
4.2 Sertifikat yang Dijamin 9
4.3 Kebijakan Pengembalian 9
5. Batasan Jaminan 9
5.1 Kesalahan Dalam Verifikasi dan Validasi 9
5.2 Kehilangan Dokumen 9
5.3 Kesalahan karena Kesengajaan atau Kelalaian 10
6. Pengecualian 10
6.1 Langkah Keamanan yang Tidak Sesuai 10
6.2 Tindakan Pelanggaran 10
6.3 Penyalahgunaan Layanan 10
6.4 Penggunaan Sertifikat yang Tidak Wajar 10
6.5 Kegagalan Pihak Ketiga 10
7. Klaim dan Batas Waktu Jaminan 10
8. Prosedur Pembayaran 11
9. Penolakan Pembayaran 11
10. Pembagian Klaim 11
11. Jaminan Maksimum 11
12. Hukum yang Berlaku 12
13. *Force Majeure* 12
14. Penyelesaian Sengketa 12
15. Pengalihan 12
16. Keterpisahan 13
17. Pemberitahuan 13
18. Pertentangan Ketentuan 13

1. Pengantar

Kebijakan Jaminan ("Kebijakan") adalah ketentuan yang mengatur mengenai jaminan yang diberikan oleh PT Tilaka Nusa Teknologi ("PSrE TILAKA") kepada Pelanggan Personal dan/atau Pelanggan Korporasi ("Pelanggan") yang menggunakan Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka dan atas penggunaan tersebut PSrE TILAKA telah menerbitkan Sertifikat Pemilik. Dalam hal penggunaan Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka dilakukan oleh Pelanggan Personal, maka Pelanggan Personal juga bertindak sebagai Pemilik. Namun dalam hal penggunaan Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka dilakukan oleh Pelanggan Korporasi, maka Pemilik merupakan pekerja atau pihak lain yang memiliki hubungan kontraktual dengan Pelanggan korporasi tersebut.

Pelanggan Personal memiliki kewajiban untuk membaca, memahami, dan menyetujui isi dalam Kebijakan dan *Certification Practice Statement ("*CPS*")* ("Dokumen Publik") sebelum melakukan permohonan penerbitan, menerima dan/atau menggunakan Sertifikat Pemilik yang diterbitkan oleh PSrE TILAKA ("Persetujuan atas Dokumen Publik"). Dalam hal Pelanggan Korporasi, maka Persetujuan atas Dokumen Publik dilakukan oleh Pemilik dan Pelanggan Korporasi, bentuk Persetujuan atas Dokumen Publik yang diberikan kepada Pelanggan Korporasi dituangkan dalam Perjanjian Kerjasama Penggunaan Aplikasi TILAKA. Dalam hal Pelanggan tidak menyetujui sebagian atau seluruh ketentuan yang diatur dalam Dokumen Publik, maka Pemilik tidak diperkenankan untuk melanjutkan proses permohonan penerbitan dan/atau penggunaan Sertifikat Pemilik.

Kebijakan berlaku sesuai tanggal berlaku efektif sebagaimana tercantum pada halaman awal Kebijakan. Setelah Kebijakan berlaku efektif, maka Kebijakan sebelumnya dinyatakan sudah tidak berlaku kecuali untuk Sertifikat Pemilik yang permohonan penerbitannya dilakukan sebelum Kebijakan berlaku efektif. Atas permohonan penerbitan Sertifikat Pemilik yang dilakukan setelah Kebijakan berlaku efektif, maka ketentuan pada Kebijakan berlaku untuk Pelanggan. Dalam hal permohonan penerbitan Sertifikat Pemilik yang dilakukan sebelum Kebijakan berlaku efektif, maka Pelanggan tunduk pada ketentuan Kebijakan yang berlaku efektif pada saat Pemilik melakukan permohonan penerbitan Sertifikat Pemilik.

2. Definisi

Berikut merupakan definisi untuk beberapa istilah yang digunakan di dalam Kebijakan.

Istilah	Definisi
Certification Practice Statement (CPS)	Kebijakan utama yang mengatur PSrE TILAKA beserta persyaratan prosedural dan operasional yang dianut oleh PSrE TILAKA. *Certification Practice Statement* (CPS) tersedia di Repositori.
Kebijakan Jaminan	Ketentuan mengenai cara PSrE TILAKA memberikan batasan jaminan kepada Pelanggan. Kebijakan Jaminan tersedia di Repositori.
Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka	Aplikasi yang digunakan untuk mengakomodir layanan tanda tangan elektronik yang dapat diakses secara langsung melalui URL: https://corporate.tilaka.id/ca-corporate-portal/login.xhtml atau melalui aplikasi yang dibuat, dikelola, dikembangkan, atau dimiliki oleh pihak ketiga yang memiliki hubungan kontraktual dengan PSrE TILAKA.
Otoritas Pendaftaran (RA)	Pihak yang menjalankan fungsi untuk melakukan verifikasi dan validasi data identitas Pemohon, memulai dan/atau memproses permohonan penerbitan, pencabutan, dan/atau penerbitan ulang Sertifikat Pemilik. PSrE TILAKA berperan sebagai RA bagi dirinya sendiri.
Pelanggan	Korporasi atau Personal yang berlangganan Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka.
Pelanggan Personal	Pihak yang berlangganan Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka serta menjadi subjek dari Sertifikat Pemilik.
Pelanggan Korporasi	Pihak yang berlangganan Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka namun bukan merupakan subjek dari Sertifikat Pemilik. Terhadap Pelanggan Korporasi, subjek dari Sertifikat Pemilik adalah pekerja atau pihak lain yang memiliki hubungan kontraktual dengan pihak tersebut.
Pemilik	Warga Negara Indonesia ("WNI") dan Warga Negara Asing ("WNA") yang berada dalam ruang lingkup Pelanggan dan merupakan subjek dari Sertifikat Pemilik.
Pemohon	WNI dan WNA yang berada dalam ruang lingkup Pelanggan yang mengajukan permohonan penerbitan atau penerbitan ulang Sertifikat dalam ruang lingkup Pelanggan. Setelah Sertifikat diterbitkan, Pemohon disebut sebagai Pemilik.

Istilah	Definisi
Perjanjian Kerjasama Penggunaan Aplikasi Tilaka	Perjanjian antara PSrE TILAKA dan Pelanggan Korporasi yang menentukan hak dan tanggung jawab para pihak.
Perjanjian Pemilik Sertifikat	Perjanjian antara PSrE TILAKA dan Pemilik yang menentukan hak dan tanggung jawab para pihak. Perjanjian Pemilik Sertifikat tersedia di Repositori.
Pengandal	Orang, entitas, organisasi, lembaga, atau badan usaha yang memercayai Sertifikat Pemilik dan tanda tangan elektronik yang diterbitkan oleh PSrE TILAKA.
PT Tilaka Nusa Teknologi (PSrE TILAKA)	PSrE Indonesia dengan status pengakuan berinduk yang Sertifikatnya telah ditandatangani oleh PSrE Induk.
Repositori	Salah satu halaman dari Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka yang menampilkan data terkait Dokumen Publik yang dibuat, dikuasai, dan dimiliki oleh PSrE TILAKA, yang dapat diakses melalui URL: https://repository.tilaka.id/.
Sertifikat	Sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik.
Sertifikat Pemilik	Sertifikat yang diterbitkan oleh PSrE TILAKA.

3. Kepatuhan

PSrE TILAKA dan Pelanggan ("Para Pihak") dengan ini telah sepakat bahwa dalam rangka penyelenggaraan dan penggunaan Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka yang diatur dalam Kebijakan tunduk terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku berikut dengan segala perubahannya yang mungkin timbul di kemudian hari, hal tersebut termasuk namun tidak terbatas pada:

a. Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
b. Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
c. Undang-Undang nomor 1 tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
d. Undang-Undang nomor 27 tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
e. Peraturan Pemerintah nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;

f. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 11 tahun 2022 tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik;
g. *Certificate Policy* PSrE Induk; dan
h. *Certification Practice Statement*.

4. Ruang Lingkup

4.1 Penerima Jaminan

Penerima jaminan atas Kebijakan adalah Pelanggan.

4.2 Sertifikat yang Dijamin

Kebijakan ditujukan untuk Sertifikat Pemilik yang masih berada dalam jangka waktu berlaku dan belum dilakukan pencabutan. Untuk Sertifikat Pemilik yang telah dilakukan penerbitan ulang Sertifikat Pemilik, maka jangka waktu berlaku jaminan adalah sesuai dengan jangka waktu Sertifikat Pemilik hasil penerbitan ulang tersebut.

4.3 Kebijakan Pengembalian

Para Pihak dengan ini sepakat bahwa biaya penggunaan Layanan Tanda Tangan Elektronik Tilaka yang sudah disepakati dan dibayarkan oleh Pelanggan tidak dapat dilakukan pengembalian.

5. Batasan Jaminan

Kebijakan memberikan perlindungan terhadap risiko yang terkait dengan penerbitan dan penggunaan Sertifikat Pemilik dengan ketentuan sebagai berikut:

5.1 Kesalahan Dalam Verifikasi dan Validasi

Kebijakan menanggung setiap risiko yang disebabkan oleh kesalahan RA dalam mengikuti prosedur, syarat dan ketentuan yang terdapat pada CPS pada saat proses verifikasi dan validasi data yang terdapat dalam Sertifikat Pemilik.

5.2 Kehilangan Dokumen

Kebijakan menanggung setiap risiko atas kehilangan dokumen yang terkait dengan proses verifikasi dan validasi data Pemilik saat proses penerbitan Sertifikat Pemilik.

5.3 Kesalahan karena Kesengajaan atau Kelalaian

Kebijakan menanggung setiap risiko atas kesengajaan atau kelalaian yang disebabkan oleh kegagalan PSrE TILAKA dalam menjalankan kewajibannya dalam hal pengelolaan terkait dengan Sertifikat Pemilik sebagaimana tercantum dalam CPS.

6. Pengecualian

Kebijakan tidak akan berlaku baik sebagian atau seluruhnya, jika terjadi hal-hal berikut ini:

6.1 Langkah Keamanan yang Tidak Sesuai

Kegagalan Pemilik untuk mengamankan informasi terkait dengan Kunci Privat Pemilik dan/atau akses terhadap penggunaan Sertifikat Pemilik.

6.2 Tindakan Pelanggaran

Kegagalan Pemilik untuk memenuhi ketentuan yang terdapat pada Perjanjian Pemilik Sertifikat dan/atau CPS.

6.3 Penyalahgunaan Layanan

Terdapat kerusakan yang disebabkan oleh Pemilik seperti penyalahgunaan layanan internet dan/atau layanan telekomunikasi, termasuk virus komputer atau serangan siber lainnya.

6.4 Penggunaan Sertifikat yang Tidak Wajar

Penyalahgunaan Pemilik atas Sertifikat Pemilik serta informasi yang termuat di dalamnya yang seharusnya diketahui oleh Pemilik, atau berdasarkan rangkaian transaksi elektronik Pemilik.

6.5 Kegagalan Pihak Ketiga

Kegagalan komunikasi, layanan, atau peralatan lain apa pun yang tidak berada di bawah kendali PSrE TILAKA.

7. Klaim dan Batas Waktu Jaminan

Kebijakan hanya berlaku jika terdapat permohonan tertulis baik melalui surat elektronik (*email*) maupun dokumen fisik yang disampaikan Pelanggan kepada PSrE TILAKA paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak ditemukannya kesalahan atau kerusakan atas informasi yang terdapat

pada Sertifikat Pemilik dan/atau kegagalan PSrE TILAKA dalam menjalankan kewajibannya dalam hal pengelolaan terkait dengan Sertifikat Pemilik sebagaimana tercantum dalam CPS.

8. Prosedur Pembayaran

Untuk melakukan permohonan pembayaran terhadap hal yang dijamin berdasarkan Kebijakan, maka Pelanggan harus melakukan hal berikut:

a. Mengirim permohonan secara tertulis baik melalui surat elektronik (*email*) maupun melalui dokumen fisik. Permohonan dianggap diterima setelah tanda terima diberikan oleh PSrE TILAKA kepada Pelanggan. Dalam hal pemberitahuan dilakukan melalui surat elektronik (*email*), maka PSrE TILAKA akan memberikan konfirmasi penerimaan permohonan kepada Pelanggan, konfirmasi penerimaan tersebut berlaku sebagai tanda terima. Dalam hal Pelanggan melakukan permohonan dengan cara mengirimkan dokumen fisik, maka PSrE TILAKA akan mengirimkan tanda terima berupa dokumen fisik kepada Pelanggan. Tanda terima baik untuk permohonan melalui surat elektronik (*email*) maupun dokumen fisik akan diberikan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima oleh PSrE TILAKA.
b. Bekerja sama sepenuhnya dengan PSrE TILAKA untuk mengumpulkan dan menyerahkan fakta atau bukti yang mendukung klaim dan pihak-pihak yang terlibat.

9. Penolakan Pembayaran

PSrE TILAKA berhak menolak semua klaim yang diajukan terhadap jaminan yang tunduk pada Kebijakan, apabila Pelanggan melanggar ketentuan sebagaimana diatur pada bagian 6 (enam).

10. Pembagian Klaim

Pembayaran jaminan untuk setiap Sertifikat Pemilik sesuai dengan urutan klaim yang diajukan terlebih dahulu. PSrE TILAKA tidak akan membayar klaim, jika besaran pembayaran atas klaim yang sudah dibayarkan oleh PSrE TILAKA melebihi batas maksimum jaminan atas Sertifikat Pemilik untuk 1 (satu) tahun.

11. Jaminan Maksimum

PSrE TILAKA memberikan jaminan atas kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kerusakan atas informasi yang terdapat pada Sertifikat Pemilik dan/atau kegagalan PSrE TILAKA dalam menjalankan kewajibannya dalam hal pengelolaan terkait dengan Sertifikat Pemilik sebagaimana tercantum dalam CPS dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Sebesar maksimum Rp10.000.000 (sepuluh juta Rupiah) untuk setiap Pelanggan Korporasi, terlepas dari berapapun kerugian yang dialami oleh Pelanggan Korporasi atau Pemilik;
b. Sebesar maksimum Rp1.000.000 (satu juta Rupiah) untuk setiap Pelanggan Personal, terlepas dari berapapun kerugian yang dialami oleh Pelanggan Personal; dan
c. PSrE TILAKA menentukan batasan maksimum jaminan atas Sertifikat Pemilik yang dapat dibayarkan dengan batasan maksimum jaminan atas seluruh Sertifikat Pemilik sebesar Rp10.000.000.000 (sepuluh miliar Rupiah) dalam 1 (satu) tahun, periode penentuan batas maksimum jaminan adalah terhitung dari 1 Januari sampai dengan 31 Desember untuk tahun berjalan.

12. Hukum yang Berlaku

Hukum yang berlaku untuk Kebijakan adalah hukum Negara Republik Indonesia.

13. *Force Majeure*

PSrE TILAKA tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau keterlambatan terhadap kinerjanya dalam melaksanakan Kebijakan yang disebabkan oleh hal-hal yang berada di luar kendali yang wajar yang terjadi secara bersamaan di lokasi *data center* dan *disaster recovery center*, termasuk namun tidak terbatas pada tindakan otoritas sipil atau militer, bencana alam (seperti banjir dan gempa bumi), kebakaran, epidemi, kerusuhan, perang, sabotase, terorisme, pemadaman listrik secara terus menerus, dan tindakan pemerintahan atau setiap kejadian atau situasi yang tidak terduga.

14. Penyelesaian Sengketa

Segala sengketa terkait dengan penafsiran atau pelaksanaan dari Kebijakan, Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah untuk mufakat. Apabila penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai sepakat tersebut tidak tercapai, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan sesuai domisili PSrE TILAKA.

15. Pengalihan

Pelanggan tidak boleh mengalihkan hak atau kewajibannya dalam Kebijakan tanpa persetujuan tertulis dari PSrE TILAKA.

16. Keterpisahan

Para Pihak sepakat bahwa, jika ada ketentuan atau bagian dari Kebijakan yang tidak sah, batal, tidak dapat dilaksanakan, tidak berlaku, atau ilegal karena hukum yang berlaku, maka ketidakberlakuan ketentuan tersebut tidak mengakibatkan batalnya seluruh persyaratan dan ketentuan Kebijakan. Para Pihak menyetujui bahwa ketentuan lainnya dari Kebijakan akan terus berlaku sepenuhnya dan Para Pihak akan berusaha untuk mengubah ketentuan yang tidak sah, batal, tidak dapat dilaksanakan, tidak berlaku, atau ilegal agar sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia.

17. Pemberitahuan

a. Pemberitahuan yang akan dikirimkan oleh PSrE TILAKA untuk ditujukan kepada Pelanggan, dikirimkan baik melakui surat elektronik (*email*) atau publikasi melalui Repositori.
b. Pemberitahuan yang akan dikirimkan oleh Pelanggan untuk ditujukan kepada PSrE TILAKA, dikirimkan melalui surat elektronik (*email)* ke alamat claim@tilaka.id atau pengiriman dokumen fisik ke kantor PSrE TILAKA melalui alamat Belleza Shoping Arcade Lantai 3 Unit SA 0380, Jl. Arteri Permata Hijau Nomor 34, RT.004/RW.002, Grogol Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, 12210.

18. Pertentangan Ketentuan

Jika terjadi pertentangan antara Kebijakan dengan CPS, maka yang akan berlaku adalah CPS.