



KEBIJAKAN JAMINAN

Nomor : FM-CA-044
Revisi : 04
Tanggal : 30 Juni 2023
Halaman : 11 Halaman



PT SOLUSI IDENTITAS GLOBAL NET

OFFICE

 Jl. Raya Lingkar Timur Km.1, Sidoarjo, Jawa Timur
Phone : (031) 8910919

FIND US HERE

 www.esign.id
office@esign.id



Dokumen ini disetujui secara elektronik oleh e Sign.

Menyetujui,

Aries Handoko
Direktur

sign
e



CATATAN PERUBAHAN DOKUMEN

REV No	TANGGAL	KETERANGAN
00	16 Agustus 2022	Inisiasi dokumen
01	7 Maret 2023	Perubahan atas branding e Sign
02	5 April 2023	-Pembetulan kata serapan bahasa asing -Penambahan pengertian transaksi elektronik, dan informasi elektronik. -Perubahan pengertian sertifikat elektronik, Certification Practice Statement (CPS), dan pemilik sertifikat elektronik.
03	17 April 2023	-Konsistensi penggunaan istilah Pemilik Sertifikat
04	30 Juni 2023	-Konsistensi penggunaan istilah Anda

esign



DAFTAR ISI	
URAIAN	HALAMAN
Istilah dan Pengertian	1
Perubahan & Pemberitahuan	2
Ruang Lingkup	3
Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan	4
Pembayaran Jaminan	4
Hukum yang Mengatur dan Penyelesaian Perselisihan	5
Lain-lain	6

esign



KEBIJAKAN JAMINAN (FM-CA-044)

Harap membaca isi Kebijakan Jaminan ini (selanjutnya disebut “Kebijakan”) secara cermat dan seksama sebelum menggunakan layanan e Sign dari PT Solusi Identitas Global Net.

Apabila Pengguna (selanjutnya disebut “Anda”) tidak menyetujui Kebijakan ini, maka Anda dilarang untuk melanjutkan penggunaan layanan e Sign. Jika Anda tetap melanjutkan penggunaan layanan e Sign, mengakses dan/atau menggunakan layanan e Sign dan/atau menggunakan Sertifikat yang diterbitkan kepada Anda, maka Anda dianggap setuju untuk terikat dengan ketentuan Kebijakan ini.

1. Istilah dan Pengertian

Berikut istilah dan pengertian yang digunakan dalam Kebijakan ini:

- a. **“e Sign”** atau **“Kami”** adalah PT Solusi Identitas Global Net selaku Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) Indonesia sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- b. **“Situs”** adalah sekumpulan halaman web yang saling berhubungan dan dikelola oleh e Sign berisikan kumpulan informasi yang dapat diakses melalui jaringan internet dengan halaman utama <https://esign.id>
- c. **“Akun”** adalah suatu nama unik (*username*) yang dibuat oleh Pemilik dalam bentuk kode alfanumerik untuk mengidentifikasi Pemilik dalam menggunakan layanan e Sign.
- d. **“Transaksi Elektronik”** adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.
- e. **“Informasi Elektronik”** adalah satu atau sekumpulan data elektronik termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.



- f. **“Tanda Tangan Elektronik”** adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
- g. **“Sertifikat Elektronik”**, yang selanjutnya disebut **“Sertifikat”**, adalah sertifikat yang bersifat elektronik dan memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh e Sign.
- h. **“Certificate Practice Statement (CPS)”** atau Pernyataan Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik adalah ketentuan prosedur operasional Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik termasuk tata cara penerbitan Sertifikat.
- i. **“Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE)”** adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat, dalam hal ini PT Solusi Identitas Global Net.
- j. **“Otoritas Pendaftaran”** atau **“Registration authority (RA)”** adalah badan hukum yang bertanggung jawab untuk melakukan identifikasi dan autentikasi Pemilik, penerimaan permohonan, dan pencabutan Sertifikat.
- k. **“Pemilik Sertifikat Elektronik”**, yang selanjutnya disebut **“Pemilik”**, adalah pihak yang identitasnya tertera dalam Sertifikat yang diterbitkan oleh e Sign dan telah melalui proses verifikasi.
- l. **“Pengguna”**, yang selanjutnya disebut **“Anda”**, adalah pihak yang menggunakan layanan e Sign.
- m. **“Periode Jaminan”** adalah periode masa berlakunya Sertifikat.
- n. **“Kunci Privat”** adalah kode kriptografi enkripsi yang dirancang untuk berinteraksi dengan Kunci Publik, dapat melakukan enkripsi dan dekripsi, serta melakukan verifikasi identitas dan Tanda Tangan Elektronik.
- o. **“Kunci Publik”** adalah kode kriptografi enkripsi yang dirancang untuk berinteraksi dengan Kunci Privat, dapat melakukan enkripsi, serta melakukan verifikasi Tanda Tangan Elektronik.

2. Perubahan & Pemberitahuan

- a. e Sign memiliki kewenangan penuh untuk melakukan perubahan Kebijakan ini dari waktu ke waktu bilamana diperlukan. Pemberitahuan perubahan akan



diberitahukan kepada Anda atau diumumkan melalui situs e Sign dan setiap perubahan akan didokumentasikan dalam repositori e Sign dengan alamat <https://repository.esign.id/>

- b. Apabila setelah perubahan diberitahukan dan Anda tetap melanjutkan penggunaan layanan e Sign, maka Anda dianggap menyetujui perubahan dimaksud.

3. Ruang Lingkup

- a. Kebijakan ini hanya berlaku bagi Anda untuk risiko-risiko tertentu yang telah diatur dalam Kebijakan ini berkaitan penggunaan Sertifikat.
- b. Pemberian Jaminan hanya berlaku untuk Sertifikat yang sah diterbitkan oleh e Sign dan dalam keadaan masih berlaku.
- c. Pemberian Jaminan berlaku untuk risiko-risiko sebagai berikut:
 - a) Risiko akibat kesalahan e Sign dalam melaksanakan kewajiban berdasarkan Perjanjian Pemilik dan CPS;
 - b) Risiko akibat kesalahan dalam proses verifikasi identitas oleh e Sign;
- d. Kebijakan dikecualikan dalam hal / kejadian sebagai berikut:
 - a) Sertifikat yang diterbitkan secara tidak sah;
 - b) Sertifikat yang habis/berakhir masa berlakunya;
 - c) Sertifikat yang diterbitkan secara gratis untuk kepentingan demo ataupun *testing*;
 - d) Risiko atau kerugian yang timbul akibat kecurangan, kesengajaan, dan/atau kelalaian Pengguna;
 - e) Keterlambatan yang tidak wajar dari Anda untuk meminta pencabutan Sertifikat sejak tanggal terbit Sertifikat;
 - f) Keterlambatan pengajuan klaim;
 - g) Kegagalan atau Kelalaian Anda menerapkan langkah-langkah pengamanan, termasuk untuk melindungi kunci privat Pelanggan;
 - h) Pelanggaran oleh Anda terhadap kewajiban yang telah disepakati di antara Anda dengan e Sign, termasuk kebijakan-kebijakan yang disepakati, Perjanjian Pemilik, dan CPS.
 - i) Adanya ketidakwajaran penggunaan Sertifikat oleh Pengguna;
 - j) Kegagalan pihak ketiga dalam penyediaan layanan komunikasi ataupun peralatan yang berada diluar kemampuan e Sign.
 - k) Kerugian akibat serangan siber dan/atau *malware* di luar perangkat PSrE.



- l) Keadaan kahar / *force majeure*.

4. Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan

- a. Batas Waktu untuk Pengajuan Klaim

Anda wajib menyampaikan permohonan klaim secara tertulis kepada e Sign dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender sejak risiko atau kerugian sebagaimana dimaksud pada Poin 3 huruf c.

- b. Persyaratan Pengajuan Klaim

Setiap permohonan klaim wajib diajukan secara tertulis kepada e Sign dengan dilampiri bukti-bukti pendukungnya dan sertifikat yang diajukan masih dalam Periode Jaminan.

- c. Tata Cara Pengajuan Klaim

Anda wajib mengirim permohonan klaim secara tertulis melalui dokumen elektronik yang ditanda tangan secara elektronik ke alamat surel helpdesk@esign.id atau mengirim asli dokumen fisik bertanda tangan basah beserta lampiran ditujukan kepada PSrE e Sign PT Solusi Identitas Global Net Jl. Raya Lingkar Timur Km.1, Desa Banjarsari - Buduran, Gesing, Banjarsari, Kec. Buduran, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61252.

- d. Objek Klaim Jaminan

Klaim jaminan yang diajukan masuk dalam lingkup jaminan yang dijamin oleh e Sign dan bukan merupakan obyek jaminan yang dikecualikan.

- e. Proses Klaim

Anda wajib bersikap kooperatif dalam pemrosesan atau investigasi klaim yang dilaksanakan oleh e Sign (jika dibutuhkan) dan melengkapi dokumen-dokumen yang relevan bilamana diperlukan.

5. Pembayaran Jaminan

- a. Syarat Pembayaran Jaminan

e Sign hanya akan menerima dan melakukan pembayaran jaminan apabila pengajuan klaim Anda memenuhi ketentuan Poin 4 di atas.

- b. Batasan Tanggung Jawab e Sign untuk Klaim Jaminan

Batasan Pembayaran Jaminan e Sign kepada Anda untuk klaim atas risiko dan/atau kerugian yang timbul dari atau sehubungan dengan Layanan e Sign atau



penggunaan Sertifikat oleh Anda adalah sebesar Rp 2.000.000,00 (dua juta Rupiah). Batasan ini berlaku pula untuk klaim kejadian yang mengakibatkan dampak terhadap lebih dari 1 (satu) dokumen dan e Sign dalam hal apa pun, tidak berkewajiban membayar melebihi Batasan Pembayaran Jaminan di atas kepada Pengguna.

6. Hukum yang Mengatur dan Penyelesaian Perselisihan

- a. Kebijakan ini tunduk dan patuh berdasar hukum Republik Indonesia.
- b. Dalam hal terjadi sengketa atau perselisihan yang timbul dari dan / atau sehubungan dengan hal-hal yang diatur oleh Kebijakan ini akan diselesaikan dengan cara berikut:
 - a) Anda dan e Sign berkewajiban melaksanakan musyawarah mufakat paling lambat tiga puluh (30) hari kalender sejak tanggal Pemberitahuan adanya perselisihan diterima oleh salah satu pihak.
 - b) Bilamana perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah dalam waktu enam puluh (60) hari kalender sejak tanggal pemberitahuan adanya perselisihan diterima oleh salah satu pihak, maka Anda dan e Sign sepakat untuk semua sengketa yangn timbul dari Kebijakan ini, akan diselesaikan dan diputus oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) Surabaya menurut peraturan-peraturan prosedur arbitrase BANI, yang keputusannya mengikat kedua belah pihak yang bersengketa, sebagai keputusan dalam tingkat pertama dan terakhir.
 - c) Anda dan e Sign menyepakati prosedur arbitrase BANI sebagai berikut:
 - i. Tempat arbitrase berada di Surabaya, Indonesia;
 - ii. Bahasa arbitrase adalah Bahasa Indonesia;
 - iii. Majelis arbitrase terdiri 1 (satu) arbiter tunggal yang memiliki latar belakang dan keahlian dibidang hukum perikatan, yang akan ditunjuk oleh Ketua di Pengadilan Arbitrase BANI;
 - iv. Biaya arbitrase wajib dibayar di depan sebesar 50% oleh Anda dan 50% oleh e Sign pada saat diminta oleh pihak yang mengajukan pemeriksaan sengketa arbitrase.
 - v. Bilamana Anda atau e Sign tidak melakukan pembayaran Biaya Arbitrase di depan, maka Biaya arbitrase dapat ditalangi terlebih dahulu dan selanjutnya keseluruhan Biaya Arbitrase harus dibayar oleh pihak yang diputus kalah;



7. Lain-lain

- a. Dalam hal Anda melakukan pelanggaran atas jaminan atau kewajibannya berdasarkan Perjanjian Pemilik dan CPS e Sign, maka hal tersebut mengakibatkan batalnya semua garansi yang diatur dalam Kebijakan ini.
- b. Jika terjadi pertentangan antara Kebijakan ini dengan CPS e Sign, maka CPS yang akan berlaku kecuali dalam hal Batas Pembayaran Jaminan sesuai pada poin 5.

sign
e



PT SOLUSI IDENTITAS GLOBAL NET

OFFICE

 Jl. Raya Lingkar Timur Km.1, Sidoarjo, Jawa Timur
Phone : (031) 8910919

FIND US HERE

 www.esign.id
office@esign.id