



# WARRANTY POLICY

## PT INDONESIA DIGITAL IDENTITY (VIDA)

Nomor Dokumen	PL-LEG-P-002
Tanggal Berlaku	30 Juli 2021
Versi	1.0
Jenis Dokumentasi	Kebijakan
Klasifikasi	<b>PUBLIK</b>

## **LEMBAR CATATAN REVISI / REVIEW**

Tanggal	Rev	Uraian	Oleh
30 Juli 2021	1.0	Initial Release	Policy Authority

# KEBIJAKAN JAMINAN UNTUK PEMILIK SERTIFIKAT ELEKTRONIK/ WARRANTY POLICY FOR SUBSCRIBER'S DIGITAL CERTIFICATE

Pemilik dari Sertifikat PSrE IDI diharap membaca dokumen ini beserta CP/CPS IDI dengan saksama. Dengan memperoleh atau menggunakan Sertifikat yang diterbitkan oleh IDI, Anda menyetujui ketentuan yang tertera dalam Kebijakan Jaminan ini. Kebijakan Jaminan ini berlaku untuk Sertifikat yang diterbitkan setelah tanggal 2 Agustus 2021.

## 1. Definisi

Berikut merupakan daftar definisi untuk beberapa istilah yang digunakan di dalam Kebijakan Jaminan ini:

**"Penyelenggara Sertifikasi Elektronik"**, **"PSrE IDI"**, atau **"IDI"** adalah entitas yang mengeluarkan, memperbarui, atau mencabut Sertifikat Elektronik. Dalam dokumen ini, PSrE IDI adalah PT Indonesia Digital Identity.

**"Pemilik"** atau **"Anda"** adalah orang yang telah disetujui oleh PSrE IDI untuk mendapatkan SE. Dalam hal Pemilik menggunakan layanan IDI, maka Pemilik juga merupakan **"Pengguna"**.

**"Sertifikat Elektronik"**, **"Sertifikat"** untuk selanjutnya disebut **"SE"**, adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang dapat digunakan untuk memuat tanda tangan elektronik dan memuat identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh PSrE. Dalam hal ini, sertifikat yang dimaksud adalah kode komputer yang disimpan di perangkat seluler atau perangkat keras Anda (disebut juga sebagai *secure usb token*) yang memberikan identifikasi secara unik

Subscriber of IDI's Digital Certificate are expected to read this document along with the IDI CP/CPS carefully. By obtaining or using a certificate issued by IDI, you agree to the conditions stated in this Policy. This Warranty Policy applies to Certificates issued after 2 August 2021.

## 1. Definition

Below is a list of definitions for some of the terms used in this Warranty Policy:

**"Certification Authority"**, **"IDI CA"** or **"IDI"** means an entity that can issue, renew or revoke Digital Certificates. In this document, IDI CA means PT Indonesia Digital Identity.

**"Subscriber"** is an individual approved by IDI CA to obtain DC. In cases where Subscriber uses IDI's service, Subscriber is also a **"User"**.

**"Digital Certificate"**, **"Certificate"**, hereinafter referred to as **"DC"**, means a Digital Certificate that can be used to contain the digital signature and identity that identify the status of the legal subjects in an electronic transaction, that is issued by a CA. In this matter, the certificate is a piece of code that resides on your mobile device or in a piece of hardware (called a secure usb token), that uniquely identifies you in service or applications on the internet. It is sometimes

terhadap diri Anda dalam suatu layanan atau aplikasi di internet. SE dikenal juga dengan nama "Sertifikat PKI" atau "Sertifikat X.509".

called an identity certificate, or an "X.509" or "PKI" certificate.

**"CP/CPS"** adalah dokumen yang dikaji secara berkala, yang mendefinisikan kebijakan Sertifikat dan pernyataan praktik Sertifikat yang diberlakukan PSrE IDI untuk menerbitkan Sertifikat. CP/CPS milik PSrE IDI dipublikasikan di repositori.

**"CP/CPS "** is a document regularly reviewed, defining both a certification policy and a certification practice statement that IDI CA applies to issuing certificates. The IDI CA's CP/CPS is published on a repository.

**"Kebijakan Jaminan"** or **"Kebijakan"** adalah dokumen yang memuat ketentuan yang membantu Pemilik untuk memitigasi dan mengatasi risiko tertentu yang terkait dengan penggunaan Sertifikat.

**"Warranty Policy"** or **"Policy"** is a document which outlines provisions that assist Subscriber to mitigate and address certain risks associated with using the Certificate.

**"Masa Jaminan"** adalah periode waktu saat Sertifikat masih berlaku.

**"Warranty Period"** is a period of time when Certificate is valid.

**"Kunci Privat"** adalah kunci dari pasangan kunci yang dirahasiakan oleh pemegang pasangan kunci, dan yang digunakan untuk membuat tanda tangan elektronik dan/atau untuk mendekripsi catatan elektronik atau berkas yang dienkripsi dengan Kunci Publik terkait.

**"Private Key"** is a Key Pair that is kept secret by the holder of the Key Pair, and that is used to create Digital Signatures and/or to decrypt electronic records or files that were encrypted with the corresponding Public Key.

**"Otoritas Pendaftaran"** atau **"RA"**, adalah suatu entitas atau individu yang bertanggung jawab untuk melakukan identifikasi dan otentikasi Pemilik. RA menyetujui dan meneruskan proses permohonan SE dan/atau proses pencabutan kepada PSrE IDI.

**"Registration Authority"** or **"RA"**, is the entity or individual responsible for the identification and authentication of the Subscriber. RA approves and forwards the DC application process and/or the revocation process or both to IDI CA.

## 2. Lingkup Kebijakan Jaminan

### 2.1 Tujuan Penjaminan

Kebijakan Jaminan ini berlaku untuk Pemilik Sertifikat PSrE IDI dan ditujukan untuk membantu

## 2. Scope of Warranty Policy

### 2.1 Objective of Warranty

This Warranty Policy applies to IDI CA Certificate Subscriber and is intended to help mitigate and

memitigasi dan mengatasi risiko tertentu yang terkait dengan penggunaan Sertifikat selama Masa Jaminan.

address certain risks associated with using the Certificate during the Warranty Period.

## **2.2 Kriteria Sertifikat yang Dijamin**

Kebijakan Jaminan ini menjamin produk Sertifikat IDI yang masih berlaku.

Kebijakan Jaminan ini tidak menanggung:

- a. Sertifikat gratis yang ditujukan untuk kepentingan *demo/testing* ataupun inisiatif/kerjasama non-komersial apapun yang mungkin disediakan IDI untuk tujuan yang mencakup tetapi tidak terbatas pada demonstrasi, pengetahuan, pengujian ataupun *corporate social responsibility* (CSR);
- b. Kerugian yang timbul akibat penyalahgunaan Sertifikat secara ilegal.

## **2.2 Criteria of the Warranted Certificate**

This Warranty Policy warrants valid IDI Certificate products.

This Policy does not warrant:

- a. Free certificates intended for demonstration/testing purposes or any non-commercial initiatives/ partnerships that IDI may provide for purposes that include but are not limited to demonstrations, knowledge, testing or corporate social responsibility (CSR);
- b. losses arising from any illegal usage of Certificate.

## **3. Lingkup Pertanggungjawaban Jaminan**

IDI menawarkan penjaminan terhadap risiko yang terkait dengan penerbitan dan pemanfaatan Sertifikat sebagaimana yang dijabarkan di bawah ini:

### **3.1 Kesalahan dalam Proses Identifikasi untuk Penerbitan Sertifikat**

Kebijakan Jaminan ini menanggung setiap kerugian dan/atau risiko yang diakibatkan oleh kesalahan dalam proses identifikasi yang disebabkan kegagalan personil dan RA IDI yang berwenang, untuk mengikuti prosedur identifikasi berdasarkan CP/CPS.

## **3. Scope of Warranty Liability**

IDI offers warrants against the risks associated with the issuance and utilization of the Certificates as described below:

### **3.1 Errors in Identification Process during Certificate Issuance**

This Warranty Policy covers any losses and/or risk resulting from an error in the identification process due to the failure of the IDI's RA and authorized personnel to follow the identification procedures based on CP/CPS.

### **3.2. Kehilangan Dokumen Yang Berkaitan dengan Proses Identifikasi**

Kebijakan Jaminan ini menanggung risiko kehilangan dokumen yang berhubungan dengan

### **3.2 The Lost of Documents Relating to Identification Process**

This Warranty Policy covers the risk of the loss of

proses identifikasi yang diajukan kepada IDI dalam menjalani proses penetapan identitas. documents related to the identification process submitted to IDI for the identification process.

### **3.3. Kesalahan Yang Disengaja atau Tidak Disengaja**

Kebijakan Jaminan ini menjamin kesalahan baik yang dilakukan secara sengaja atau tidak disengaja yang berhubungan dengan pengelolaan Sertifikat oleh personil dan RA IDI yang tidak sesuai dengan sebagaimana yang disyaratkan dalam CP/CPS.

### **4. Pengecualian**

Jaminan tidak berlaku jika pelanggaran disebabkan, baik seluruhnya atau sebagian, dari kondisi-kondisi seperti berikut ini:

#### **4.1. Kegagalan Melakukan Langkah Perlindungan**

Kegagalan Pemilik untuk melaksanakan perlindungan untuk mencegah hilangnya Kunci Privat dan/atau akses terhadap penggunaan sertifikat.

#### **4.2. Kegagalan dalam Memenuhi Ketentuan dalam Perjanjian Kepemilikan atau CP/CPS**

Kegagalan Pemilik untuk memenuhi kewajiban berdasarkan Perjanjian Kepemilikan (*Subscriber Agreement*), CP/CPS, atau perjanjian lainnya dengan IDI.

#### **4.3. Tindakan Penyalahgunaan Layanan dan Tindakan Illegal**

Perbuatan penyalahgunaan dan melanggar hukum oleh Pemilik. Penyalahgunaan yang dilakukan oleh Pemilik seperti penyalahgunaan layanan Internet, contohnya upaya serangan siber dalam bentuk apapun.

### **3.3. Deliberate and Unintended Errors**

This Warranty Policy warrants errors done intentionally or unintentionally that are related to the management of Certificates by IDI personnel and RA which do not comply with the requirement outlined in the CP/CPS.

### **4. Exception**

The warranty does not apply if the breach is caused, in whole or in part, from the following conditions:

#### **4.1 Failure to Exercise Precautionary Protective Measures**

Subscriber's failure to perform safeguards to prevent loss of his/her Private Key and/or access to the certificate usage.

#### **4.2. Failure to Comply with the Conditions in the Subscriber Agreement or CP / CPS**

Subscriber's failure to fulfill obligations stipulated under the Subscriber Agreement, CP/CPS, or other agreements with IDI.

#### **4.3. Acts of Misuse of Services and Other Illegal Acts**

Misconduct and the breaking of the law by Subscriber. Examples of abuse committed by the Subscriber include, but are not limited to, cyber attack attempts of any kind.

#### **4.4. Kegagalan Pihak Ketiga**

Kegagalan komunikasi, layanan atau peralatan lain apapun yang tidak berada di bawah kendali IDI.

#### **4.4. Failure Caused by Third Party**

Failure of any communications, services or other equipment not under IDI's control.

### **5. Jaminan**

Jaminan dapat berupa penggantian Sertifikat atau pengembalian dana atas penerbitan Sertifikat. IDI bekerjasama dengan perusahaan asuransi untuk penjaminan risiko terkait dengan penggunaan Sertifikat sebagaimana tertera pada Kebijakan Jaminan ini.

Nominal pembayaran jaminan akan disesuaikan dengan hasil evaluasi kasus per kasus sesuai dengan penilaian yang dibuat oleh IDI dan perusahaan asuransi yang menjadi mitra IDI sesuai dengan informasi yang diberikan oleh Pemilik serta yang dimiliki IDI. Ketentuan ini berlaku untuk seluruh Sertifikat IDI.

### **5. Warranty**

Warranty is either a certificate replacement or refund of the Certificate issuance. To provide warranty, IDI works with insurance companies to cover risks related to the use of certificates as stated in the Warranty Policy.

The nominal warranty payment will be adjusted to the results of the case-by-case evaluation according to the assessment made by IDI and the insurance company in accordance with the information provided by the subscriber and any other related information possessed by IDI. This provision applies to all IDI Certificates.

#### **5.1 Prosedur atas Permohonan dan Pembayaran Jaminan**

Prosedur permohonan dan pembayaran jaminan mengikuti standar pelaksanaan yang diterapkan mitra perusahaan asuransi IDI. Seminimal-minimalnya, untuk melakukan permohonan pembayaran jaminan, maka Pemilik harus mengikuti prosedur permohonan sebagai berikut:

- a. Mengirim permohonan melalui *email* kepada support@vida.id.
- b. Pemilik wajib menyertakan informasi terkait: nama Pemilik; alamat email dan/atau alamat Pemilik; isi permohonan pengajuan jaminan; dan paling sedikit satu buah lampiran pendukung permohonan dengan mengisi formulir yang disediakan IDI. Formulir dapat diperoleh Pemilik dari personil VIDA setelah

#### **5.1 Procedure for Warranty Application and Payment**

The procedure for warranty application and payment follows the implementation standards applied by IDI's insurance partner. At a minimum, to make a warranty application, Subscriber must follow the application procedure as follows:

- a. Send a written application via email to support@vida.id.
- b. The submitted application, at the very least, must include the following information: name of the Subscriber; email address and/or Subscriber's address; details of the warranty request case; and at least one attachment supporting the claim through filling an application form provided by IDI. Subscriber

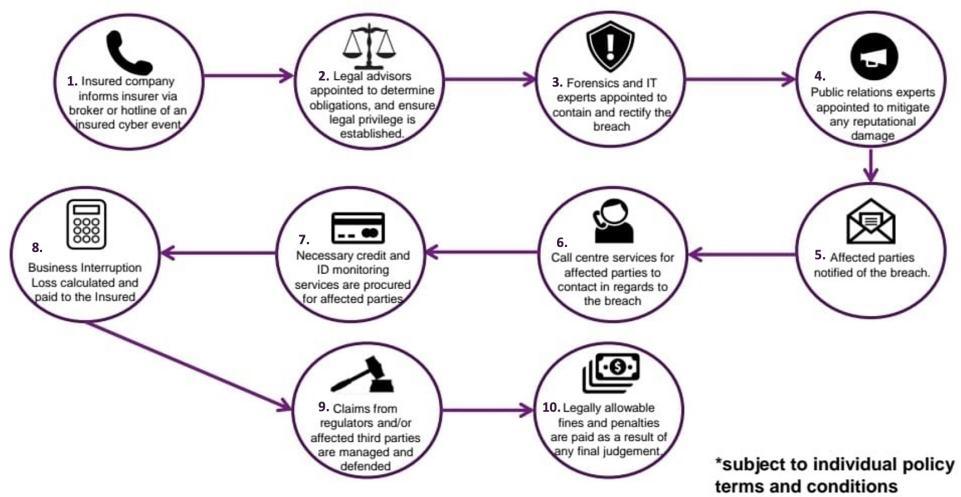
- Pemilik mengajukan permohonan sebagaimana yang tertera di poin a.
- c. Pemilik wajib untuk bekerjasama dengan IDI dalam mengumpulkan dan menyerahkan seluruh bukti atau fakta terkait yang mendukung permohonan.
  - d. VIDA berhak menolak permohonan penjaminan dari Pemilik berdasarkan pertimbangan tertentu. Adapun permohonan yang sudah disetujui oleh VIDA dan memenuhi persyaratan akan akan diteruskan sebagai klaim IDI kepada mitra perusahaan asuransi IDI.
  - e. Proses evaluasi dan pengelolaan permohonan akan berjalan sebagaimana prosedur pemrosesan klaim IDI yang dimiliki mitra perusahaan asuransi IDI.
  - f. IDI bersama-sama dengan mitra perusahaan asuransi akan memproses klaim dari pihak-pihak yang terdampak. Dana penjaminan yang dibayarkan ke Pemilik merupakan keputusan akhir dari evaluasi bersama yang dilakukan oleh IDI dan mitra perusahaan asuransi.
- can attain the form through first submitting their application as mentioned in point a.
- c. Subscriber are required to cooperate with IDI in collecting and submitting all relevant evidence or facts that supports the claim of their application.
  - d. VIDA has rights to decline warranty applications from the Subscriber with certain justification. Applications that have been approved and considered complete shall be forwarded as a claim by IDI to IDI's insurance partners.
  - e. Application's evaluation and management process will commence in accordance with the IDI insurance partners claim procedure.
  - f. IDI together with the insurance company will process claims from affected parties. The warranty fund paid to the Subscriber is in accordance with the final result of a joint evaluation by IDI and the insurance company.

Di bawah ini dijabarkan rangkaian prosedur pemrosesan klaim IDI kepada pihak mitra perusahaan asuransi. Setelah permohonan diajukan dari pihak Pemilik, IDI akan meneruskan permohonan tersebut untuk diproses oleh mitra perusahaan asuransi. Mitra perusahaan asuransi akan menunjuk penasehat hukum, tim ahli informasi teknologi dan forensik, dan tim hubungan masyarakat untuk mendampingi proses penilaian dan pengelolaan permohonan jaminan. Mitra perusahaan asuransi akan memastikan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam kasus terinformasi atas keterlibatannya serta menyediakan layanan pusat aduan untuk pihak-pihak tersebut. Setelah pihak mitra perusahaan asuransi selesai melakukan kalkulasi

Below is a description of procedures for processing IDI claims to insurance company partners. After the application is submitted from the Subscriber, IDI will forward the application to be processed by the insurance company partner. IDI's insurance partners will appoint legal advisors, a team of information technology and forensic experts, and a public relations team to assist in the assessment and management of warranty application. IDI's insurance partners will ensure that the parties involved in the case are informed of their involvement and provide a complaint center service for these parties. After the insurance company has finished calculating the business losses caused by the case and following up on claims and/or demands from

kerugian bisnis yang diakibatkan oleh terjadinya kasus dan menindaklanjuti klaim dan/atau tuntutan dari pihak-pihak terkait, mitra perusahaan asuransi IDI akan membayarkan dana penjaminan sesuai hasil keputusan akhir dari evaluasi yang telah dilakukan.

related parties, IDI's insurance partner will pay the warranted fund according to the final decision from the evaluation that has been carried out.



**Gambar 1. Gambaran Flow Prosedur Pembayaran Jaminan Mitra Perusahaan Asuransi IDI / Picture 1. Flow Overview of the Warranty Payment Procedure of IDI's Insurance Partner**

## 5.2 Batas Waktu

Permohonan penjaminan harus disampaikan secara tertulis kepada IDI oleh Pemilik melalui support@vida.id dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak ditemukannya kesalahan atau kerusakan atas Sertifikat oleh Pemilik sesuai dengan ketentuan dalam dokumen Kebijakan Jaminan. VIDA akan merespon permohonan penjaminan dari Pemilik paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permohonan dan dokumen-dokumen pendukung secara lengkap oleh VIDA.

## 5.2 Deadline

A warranty application must be submitted in writing to IDI by the Subscriber via support@vida.id within 14 (fourteen) working days of discovery of any error or damage of the Certificate by the Subscriber in accordance with the provisions outlined in the Warranty Policy. VIDA shall respond to a warranty request from the Subscriber no later than 7 (seven) days from the receipt of the request and complete supporting documents by VIDA.

## **6. Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Sengketa**

Sepanjang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan, setiap sengketa, klaim, atau kontroversi yang timbul atau ada hubungannya dengan Kebijakan Jaminan, termasuk keabsahan atau pelaksanaannya, para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa atau klaim tersebut secara damai terlebih dahulu. Dalam hal sengketa atau klaim belum dapat diselesaikan dengan pendekatan damai, para pihak dapat mengajukan hal tersebut ke pengadilan negeri yang dinyatakan di bawah ini.

Kebijakan ini tunduk terhadap hukum Indonesia dan semua pihak sepakat untuk menyelesaikan setiap sengketa dalam yurisdiksi penuh Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

## **6. Applicable Law and Dispute Settlement**

To the extent permitted by law, any disputes, claims or controversies arising out of or in any way connected with this Policy, and its validity or performance, the parties agree to settle the dispute or claim amicably in advance. In the event that the dispute or claim cannot be resolved by amicable approach, the parties can submit the matter to the district court as stated below.

This Policy shall be governed by the laws of Indonesia and the parties hereby submit to the exclusive jurisdiction of the district court of South Jakarta.

## **7. Bahasa**

Untuk memenuhi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2009 Mengenai Bendera, Bahasa dan Lambang Negara Serta Lagu Kebangsaan, Kebijakan ini ditindaklanjuti baik dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Para pihak dengan ini menegaskan bahwa baik versi bahasa Indonesia maupun versi bahasa Inggris sama-sama bersifat sah dan berlaku. Dalam hal terjadi ketidaksesuaian antara versi bahasa Indonesia dengan versi bahasa Inggris, maka versi bahasa Indonesia didahulukan sepanjang diizinkan menurut aturan hukum yang berlaku, dan ketidaksesuaian pada versi bahasa Inggris harus diubah sehingga mencerminkan pengertian yang terkandung dalam versi bahasa Indonesia.

## **7. Language**

In order to comply with Indonesia's Law No. 24 of 2009 regarding National Flag, Language, Emblem and Anthem, this Policy shall be executed in both Indonesian language and English language. The Parties hereby confirm that both the Indonesian language and English language versions are equally authentic. In the event of any inconsistency between the Indonesian and English language versions, the Indonesian language version shall prevail to the extent that it is permitted by the prevailing laws, and such inconsistency and Indonesian language version shall be amended accordingly to reflect the meaning of the Indonesian version.

## **8. Pengesampingan**

Ketentuan dalam Kebijakan Jaminan tidak dapat dikesampingkan kecuali disetujui secara tertulis oleh pihak yang memberikan pengesampingan. Pengesampingan terhadap Kebijakan Jaminan tidak dapat dianggap sebagai pengesampingan lain di masa mendatang, termasuk dalam hal terjadi pelanggaran.

## **9. Keberlakuan**

Kebijakan Jaminan menunjukkan perikatan penuh antara para pihak terkait penerbitan SE oleh IDI dan Kebijakan Jaminan dapat diubah sesuai dengan persyaratan di dalam CPS dari waktu ke waktu oleh IDI. Versi terbaru dari CPS dan Kebijakan Jaminan ini dipublikasikan di situs repositori IDI (<https://repo.vida.id/>). Jika lingkup penjaminan diubah atau diperbarui, IDI akan mempublikasikan versi terbaru dari Kebijakan Jaminan ini. Apabila terdapat ketentuan dalam Kebijakan Jaminan yang tidak dapat dilaksanakan, pasal tersebut dapat diubah seperlunya sehingga dapat dilaksanakan.

## **10. Keterpisahan**

Apabila terdapat suatu poin dari Kebijakan ini yang menjadi batal, tidak sah, ilegal, dilarang atau tidak dapat dijalankan menurut suatu yurisdiksi, maka poin tersebut menjadi tidak berlaku tanpa membantalkan poin-poin lainnya dalam Kebijakan ini. Setiap ketidakberlakuan atas suatu poin pada yurisdiksi tertentu tidak membuat poin tersebut menjadi batal di yurisdiksi yang lainnya. Dalam hal terdapat poin di dalam Kebijakan ini yang dianggap tidak sah, maka para pihak terkait wajib dengan segera melakukan negosiasi ulang dan melakukan penyesuaian pada poin tersebut dengan tujuan untuk mengembalikan Kebijakan

## **8. Waiver**

No waiver of any provisions of this Policy by either party shall be effective unless made in writing. Any waiver of any term or condition of this Policy shall not be deemed or construed to be a waiver of such term or condition for the future, or any subsequent breach thereof.

## **9. Applicability**

This Policy represents the complete Policy concerning the application for issuance of DC by IDI and the same may be amended in accordance with the terms laid down in CPS from time to time by IDI. The amended version of CPS and this Policy is published in the IDI repository website (<https://repo.vida.id/>). If the scope of the warranty is changed or updated, IDI will publish the latest version of this Policy. If any provision of this Policy is held to be unenforceable, such provision shall be reformed only to the extent necessary to make it enforceable.

## **10. Severability**

Any provision of this Policy that shall become void, invalid, illegal, prohibited or unenforceable in any jurisdiction shall be ineffective without invalidating the remaining provisions thereof. Any such unenforceability in any jurisdiction shall not invalidate such provision in other jurisdictions. In the event that any such provision of this Policy is held invalid, the parties shall promptly renegotiate in good faith new provisions to restore this Policy as nearly as possible to its original intent and effect. To the extent permitted by applicable law, the parties hereto hereby waive

ini sesuai maksud dan isi aslinya. Sepanjang diizinkan oleh hukum yang berlaku, para pihak dengan ini mengenyampingkan setiap ketentuan hukum yang membuat ketentuan Kebijakan ini dilarang dalam hal apa pun.

Pemilik telah membaca dengan baik semua syarat dan ketentuan, memahami interpretasinya dan secara sukarela sepakat untuk menerima setiap dan semua ketentuan dalam Kebijakan Jaminan ini.

any provisions of law that renders any provision hereof prohibited in any respect.

The Subscriber has carefully read the terms and conditions of this Policy, further the Subscriber covenants that he has understood the terms and their interpretations and voluntarily agrees to accept each and every provision of this Policy.