RFC 2350 Lippo Life-CSIRT

1. Informasi Dokumen

Dokumen ini memuat informasi mengenai Lippo Life-CSIRT, meliputi profil tim, tugas dan tanggung jawab, ruang lingkup layanan, kebijakan operasional, mekanisme pelaporan insiden, serta informasi kontak yang dapat digunakan untuk berkoordinasi dengan Lippo Life-CSIRT.

1.1. Tanggal Update Terakhir

Dokumen ini merupakan versi 1.0 yang diterbitkan pada tanggal 22 Juli 2026.

1.2. Daftar Distribusi untuk Pemberitahuan

Dokumen ini tidak memiliki daftar distribusi khusus. Perubahan atau pembaruan dokumen akan dipublikasikan sesuai kebijakan PT Lippo Life Assurance.

1.3. Lokasi Dokumen

Dokumen ini tersedia dan dikelola oleh Lippo Life-CSIRT. Apabila telah dipublikasikan, dokumen ini dapat diakses melalui media resmi PT Lippo Life Assurance.

1.4. Keaslian Dokumen

Dokumen ini merupakan dokumen resmi Lippo Life-CSIRT yang disahkan oleh PT Lippo Life Assurance. Apabila dipublikasikan dalam bentuk elektronik, keaslian dokumen dapat diverifikasi melalui media resmi perusahaan atau mekanisme autentikasi yang ditetapkan oleh PT Lippo Life Assurance.

1.5. Identifikasi Dokumen

Atribut	Nilai
Judul	RFC 2350 Lippo Life-CSIRT
Versi	1.0
Tanggal Publikasi	22 Juli 2026

Status	Berlaku
Klasifikasi	Publik
Kedaluwarsa	Berlaku hingga diterbitkannya versi terbaru

1.6. Riwayat Revisi

Versi	Tanggal	Perubahan	Disusun oleh
1.0	22 Juli 2026	Dokumen Awal	Lippo Life-CSIRT

2. Informasi Kontak

2.1. Nama Tim

PT Lippo Life Assurance Computer Security Incident Response Team
Disingkat: Lippo Life-CSIRT.

2.2. Alamat

PT Lippo Life Assurance
Gedung Lippo Kuningan, Lantai 17
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. B12
Jakarta 12920
Indonesia

2.3. Zona Waktu

Jakarta, Indonesia — UTC+07:00
Waktu Indonesia Barat (WIB)

2.4. Nomor Telepon

(+62 21) 2977 0877
Untuk komunikasi dengan Lippo Life-CSIRT, pihak pelapor disarankan menggunakan alamat surat elektronik resmi sebagaimana tercantum pada Subbab 2.5.

2.5. Alamat Surat Elektronik (E-mail)

csirt[at]lippolife[dot]co[dot]id

2.6. Kunci Publik (Public Key) dan Informasi/Data Enkripsi lain

Public Key:
https://www.lippolife.co.id/csirt/LippoLife-CSIRT-public.asc

Fingerprint:
EEE9 A873 1B95 B50A 4E86 253F E87C EBD6 E89B 62E5

2.7. Anggota Tim

Susunan keanggotaan Lippo Life-CSIRT ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi PT Lippo Life Assurance Nomor 001.07/SK-DIR/CSIRT/2026 tentang Pembentukan Tim Tanggap Insiden Siber.

Struktur Lippo Life-CSIRT terdiri atas:

Pengarah;
Penanggung Jawab;
Ketua CSIRT;
Koordinator CSIRT;
Tim Teknis CSIRT; dan
Anggota Tim Pendukung.

Ketua Lippo Life-CSIRT adalah pejabat yang ditetapkan dalam Keputusan Direksi tersebut.

2.8. Catatan-catatan pada Kontak Lippo Life-CSIRT

Metode utama yang disarankan untuk menghubungi Lippo Life-CSIRT adalah melalui alamat surat elektronik resmi sebagaimana tercantum pada Subbab 2.5.

Lippo Life-CSIRT menerima dan memproses laporan pada hari dan jam kerja PT Lippo Life Assurance, yaitu Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur nasional, pada pukul [jam operasional] WIB.

Untuk insiden dengan dampak kritikal di luar jam kerja, pelapor internal dapat menggunakan mekanisme eskalasi darurat sesuai prosedur penanganan insiden yang berlaku di PT Lippo Life Assurance.

Laporan insiden sekurang-kurangnya memuat:

a. identitas dan informasi kontak pelapor;
b. waktu kejadian atau waktu pertama kali insiden diketahui;
c. sistem, aplikasi, layanan, atau aset yang terdampak;

d. deskripsi singkat kejadian;
e. dampak yang diketahui; dan
f. bukti pendukung, seperti tangkapan layar, log, alamat IP, nama berkas, atau informasi teknis lainnya.

3. Profil Lippo Life-CSIRT

3.1. Visi

Menjadi tim tanggap insiden siber yang profesional, terpercaya, dan responsif dalam mendukung keamanan informasi serta keberlangsungan layanan PT Lippo Life Assurance.

3.2. Misi

Lippo Life-CSIRT memiliki misi sebagai berikut:

a. Melaksanakan deteksi, analisis, penanganan, mitigasi, dan pemulihan terhadap insiden keamanan siber yang berdampak pada PT Lippo Life Assurance.
b. Mengoordinasikan penanganan insiden keamanan siber dengan unit kerja terkait, penyedia layanan, regulator, serta pihak lain yang berkepentingan sesuai ketentuan yang berlaku.
c. Meningkatkan kesiapan organisasi dalam menghadapi ancaman siber melalui kegiatan pencegahan, pemantauan, edukasi, dan peningkatan kapabilitas keamanan informasi.
d. Mendukung penerapan tata kelola keamanan informasi, manajemen risiko, serta keberlangsungan layanan teknologi informasi di PT Lippo Life Assurance.
e. Mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap proses penanganan insiden melalui evaluasi, analisis akar penyebab (Root Cause Analysis), dan penerapan lesson learned.

3.3. Konstituen

Konstituen Lippo Life-CSIRT meliputi seluruh aset informasi, sistem informasi, layanan teknologi informasi, serta pihak internal yang berada dalam lingkup pengelolaan PT Lippo Life Assurance, termasuk namun tidak terbatas pada:

- infrastruktur jaringan;
- server dan pusat data;
- layanan komputasi awan (cloud services);
- aplikasi bisnis;
- basis data;
- layanan surat elektronik;
- perangkat endpoint;
- identitas digital dan layanan autentikasi;

- sistem yang dikelola oleh pihak ketiga sepanjang menjadi tanggung jawab PT Lippo Life Assurance.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Lippo Life-CSIRT juga dapat berkoordinasi dengan regulator, mitra usaha, penyedia layanan teknologi informasi, vendor, serta organisasi lain yang memiliki keterkaitan dengan penanganan insiden keamanan siber.

3.4. Sponsorship

Lippo Life-CSIRT merupakan fungsi resmi yang dibentuk berdasarkan Keputusan Direksi PT Lippo Life Assurance tentang Pembentukan Tim Tanggap Insiden Siber (Computer Security Incident Response Team/CSIRT). Seluruh kegiatan operasional Lippo Life-CSIRT didukung oleh PT Lippo Life Assurance melalui penyediaan sumber daya manusia, infrastruktur, teknologi, serta anggaran sesuai kebijakan dan tata kelola perusahaan.

3.5. Otoritas

Lippo Life-CSIRT memiliki kewenangan untuk melaksanakan koordinasi, analisis, penanganan, mitigasi, pemulihan, dan evaluasi terhadap insiden keamanan siber yang terjadi pada aset informasi dan layanan teknologi informasi yang berada dalam lingkup tanggung jawab PT Lippo Life Assurance.

Dalam menjalankan tugas tersebut, Lippo Life-CSIRT berwenang untuk:

a. menerima dan mengelola laporan insiden keamanan siber;
b. melakukan analisis teknis terhadap insiden keamanan siber;
c. mengoordinasikan langkah penanganan, mitigasi, pemulihan, dan eskalasi insiden dengan unit kerja terkait;
d. memberikan rekomendasi tindakan pengamanan dan perbaikan berdasarkan hasil analisis insiden;
e. berkoordinasi dengan regulator, aparat yang berwenang, penyedia layanan, vendor, atau organisasi lain apabila diperlukan dalam proses penanganan insiden;
f. mendokumentasikan, mengevaluasi, dan menyusun rekomendasi peningkatan pengendalian keamanan informasi berdasarkan hasil Root Cause Analysis dan lesson learned.

Kewenangan tersebut dilaksanakan sesuai dengan kebijakan perusahaan, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta Keputusan Direksi PT Lippo Life Assurance mengenai pembentukan Lippo Life-CSIRT.

4. Kebijakan

4.1. Jenis Insiden dan Tingkat Dukungan

Lippo Life-CSIRT menerima, melakukan analisis, mengoordinasikan, dan memberikan dukungan terhadap penanganan insiden keamanan siber yang

dapat mempengaruhi kerahasiaan (confidentiality), keutuhan (integrity), maupun ketersediaan (availability) informasi dan layanan teknologi informasi PT Lippo Life Assurance.
Penanganan insiden dilakukan sebagai bagian dari penerapan Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI), manajemen risiko perusahaan, serta pengendalian keamanan informasi sesuai kebijakan yang berlaku di PT Lippo Life Assurance.
Prioritas penanganan insiden ditentukan berdasarkan tingkat risiko, dampak terhadap proses bisnis, aset informasi yang terdampak, serta hasil analisis risiko yang dilakukan sesuai kerangka Manajemen Risiko PT Lippo Life Assurance.

4.2. Kerja Sama, Interaksi, dan Pengungkapan Informasi

Lippo Life-CSIRT melaksanakan koordinasi dengan unit kerja internal PT Lippo Life Assurance dalam rangka pencegahan, deteksi, penanganan, pemulihan, dan evaluasi insiden keamanan siber.
Apabila diperlukan, Lippo Life-CSIRT dapat berkoordinasi dengan regulator, instansi pemerintah, mitra bisnis, penyedia layanan, vendor, maupun organisasi lain sesuai kebutuhan penanganan insiden serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Informasi yang diperoleh selama proses penanganan insiden hanya digunakan untuk kepentingan penanganan insiden, pengelolaan risiko, pemenuhan kewajiban hukum, peningkatan pengendalian keamanan informasi, dan peningkatan Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI).
Pengungkapan informasi kepada pihak di luar PT Lippo Life Assurance dilakukan sesuai klasifikasi informasi perusahaan dan hanya dapat dilakukan oleh pihak yang berwenang berdasarkan persetujuan yang ditetapkan dalam kebijakan perusahaan.
Dalam hal informasi yang ditangani mengandung Data Pribadi, pemrosesan, penyimpanan, penggunaan, maupun pengungkapannya dilakukan sesuai Kebijakan Data Pribadi PT Lippo Life Assurance dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.3. Komunikasi dan Autentikasi

Untuk komunikasi umum, Lippo Life-CSIRT dapat dihubungi melalui:
Email : csirt@lippolife.co.id
Telepon : (+62 21) 2977 0877
Jam Operasional :
Senin–Jumat
08.30–17.30 WIB

5. Layanan

Lippo Life-CSIRT menyelenggarakan layanan penanganan insiden keamanan siber dalam rangka mendukung perlindungan aset informasi, menjaga keberlangsungan

layanan teknologi informasi, serta mendukung penerapan Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI) di PT Lippo Life Assurance.

5.1. Layanan Reaktif

Layanan reaktif merupakan layanan yang diberikan setelah terdapat indikasi, laporan, atau terjadinya insiden keamanan siber.
Layanan reaktif meliputi:

a. Penerimaan dan penanganan laporan insiden keamanan siber;
b. Analisis dan koordinasi penanganan insiden keamanan siber;
c. Penanggulangan dan pemulihan insiden keamanan siber;
d. Penanganan kerawanan (vulnerability handling) yang ditemukan selama proses penanganan insiden;
e. Analisis artefak digital (artifact handling) untuk mendukung proses investigasi insiden.

5.2. Layanan Proaktif

Layanan proaktif merupakan layanan yang bertujuan meningkatkan kesiapan organisasi dalam menghadapi ancaman keamanan siber.
Layanan proaktif meliputi:

a. Pemberian informasi atau peringatan mengenai potensi ancaman keamanan siber kepada unit kerja terkait;
b. Pemberian rekomendasi penguatan pengendalian keamanan informasi berdasarkan hasil evaluasi insiden;
c. Dukungan terhadap kegiatan pencegahan insiden sebagai bagian dari penerapan Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI).

5.3. Layanan Manajemen Keamanan Siber

Dalam mendukung peningkatan keamanan informasi secara berkelanjutan, Lippo Life-CSIRT memberikan dukungan berupa:

a. Analisis risiko keamanan informasi yang berkaitan dengan insiden keamanan siber sesuai kerangka Manajemen Risiko PT Lippo Life Assurance;
b. Penyampaian rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil investigasi insiden (lesson learned);
c. Edukasi dan peningkatan kesadaran keamanan informasi kepada pegawai sesuai program keamanan informasi perusahaan.

6. Pelaporan Insiden

Laporan insiden keamanan siber dapat disampaikan kepada Lippo Life-CSIRT melalui alamat surat elektronik resmi:
csirt[at]lippolife[dot]co[dot]id

Apabila telah tersedia, laporan insiden juga dapat disampaikan melalui media pelaporan resmi lain yang ditetapkan oleh PT Lippo Life Assurance.
Dalam menyampaikan laporan insiden, pelapor diharapkan melampirkan sekurang-kurangnya:

- identitas pelapor atau informasi kontak yang dapat dihubungi;
- waktu kejadian atau waktu pertama kali insiden diketahui;
- deskripsi singkat mengenai insiden yang dilaporkan;
- bukti pendukung, seperti tangkapan layar (screenshot), foto, log sistem, log aplikasi, alamat IP, nama domain, file yang dicurigai, atau informasi teknis lain yang berkaitan dengan insiden;
- informasi mengenai sistem, aplikasi, atau layanan yang terdampak, apabila diketahui;
- informasi lain yang diperlukan untuk mendukung proses analisis dan penanganan insiden.

Seluruh informasi yang disampaikan akan diproses sesuai dengan Kebijakan Klasifikasi Informasi dan Kebijakan Data Pribadi PT Lippo Life Assurance.

7. Disclaimer

Lippo Life-CSIRT memberikan layanan penanganan insiden keamanan siber sesuai dengan ruang lingkup, kewenangan, sumber daya, dan kebijakan yang berlaku di PT Lippo Life Assurance.
Lippo Life-CSIRT akan berupaya memberikan respons dan koordinasi terhadap setiap laporan insiden keamanan siber yang diterima. Namun demikian, Lippo Life-CSIRT tidak menjamin bahwa seluruh laporan dapat ditindaklanjuti atau diselesaikan dalam jangka waktu tertentu maupun menghasilkan penyelesaian sesuai harapan pelapor.
Lippo Life-CSIRT memberikan layanan sesuai ruang lingkup kewenangan yang dimiliki. Rekomendasi yang diberikan tidak dimaksudkan sebagai jaminan atas penyelesaian seluruh insiden maupun penghapusan seluruh risiko keamanan siber.
Seluruh informasi yang diterima dan diproses selama penanganan insiden akan dikelola sesuai dengan kebijakan internal PT Lippo Life Assurance serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.