

服務型智慧政府 2.0 推動計畫—自然人
憑證創新應用服務計畫
選擇方案及替代方案之成本效益分析報告
及相關財源籌措與資金運用說明

內政部

中華民國 109 年 8 月

**服務型智慧政府 2.0 推動計畫—自然人憑證創新應用服務計畫
選擇方案及替代方案之成本效益分析報告及相關財源籌措與資金運
用說明**

一、選擇方案

本計畫係奉行政院109年8月3日院臺科會字第1090022013號函核定「服務型智慧政府2.0推動計畫」之子計畫，辦理「自然人憑證創新應用服務計畫」相關工作，推動自然人憑證識別行動化跨域應用及智慧自動化客服、強化身分認證服務、ECC演算法簽發研究等，本計畫所需總經費2億7,890萬元，分5年辦理，110年度編列第1年經費5,578萬元。

自然人憑證因具有網路身分認證、數位簽章及資料加解密等功能，已成為網路應用安全必備之工具，未來更須提供及重視民眾使用體驗，為達成以上目標，AI智慧學習及客服大數據資料庫絕對是量身打造民眾個人化客服不可獲缺之利器，讓民眾可享有在任何時間、任何地點，應用自然人憑證透過網路獲得政府各項服務，達成「多用網路，少用馬路」之簡政便民目標，民眾並可藉以傳送安全之電子郵件及使用相關創新應用服務，同時可以保護個人檔案隱私資料不外洩；本計畫期程自110年1月1日起至114年12月31日止，合計5年，計畫除保留現有憑證基本營運外，主要項目包含：

- (一)第一階段110-111年建置AI智慧型自動化客服、客戶關係管理系統(CRM)、大數據資料庫及分析系統、核發行動自然人憑證及租用內容傳遞網路(CDN)透過網際網路互相連接的電腦網路系統，利用最靠近每位使用者的伺服器，更快、更可靠地將檔案傳送給使用者，來提供高效能、可擴展性及低成本的網路內容傳遞並提供更好為民服務能量。
- (二)第二階段112-113年規劃建置多元身分識別平台及導入區塊鏈強化身分識別，將建置相關軟硬體系統，並結合行動自然人憑證增加個人身分識別服務。

- (三)第三階段114年投入研究下一代憑證演算法及使用核發ECC憑證延長憑證效期可行性與相關憑證應用推廣階段，除上述電子化政府推展機關應用外，擬導入民間創新，以增加應用廣度及深度。
- (四)最後為因應未來量子電腦衝擊研究下一代後量子密碼學及115年起，憑證是否改用ECC演算法簽發，以延長憑證效期可行性等方案。

二、本計畫成本分析

本計畫 110 年度共計編列 5,578 萬元，相關說明如下：

業務費部分共計編列 4,237 萬元，包含下列費用：

- (一)一般事務費(經費 58 萬元):辦理自然人憑證發證綜合協調支援與督導查證作業。
- (二)其他業務租金、按日按件計資酬金、國內旅費及短程車資(經費 75 萬元):辦理自然人憑證註冊窗口訓練所需相關費用。
- (三)資訊服務費(經費 4,104 萬元):
1. AI 客服平台設計開發建置。
 2. 大數據資料庫建置。
 3. 建置客戶管理系統。
 4. CDN 空間租用及網路設定。
 5. 行動化憑證平台建置。
 6. 整合超商 KIOSK 內政服務平台。
 7. 設計開發用戶端通知軟體。
 8. 系統營運暨未來發展研究。
 9. 服務水準制訂。
 10. 資安政策擬定及資安防護。

設備及投資部分共計編列 1,341 萬元，辦理下列事項：

- (一)資訊設備費(軟體購置費)(經費 250 萬元):
1. 自然人憑證戶政事務所端製卡軟體設備汰換採購。

(二)資訊設備費(硬體購置費)(經費 250 萬元)：

1. 自然人憑證戶政事務所端製卡硬體設備汰換採購。

(三)資訊設備費(系統開發費)(經費 841 萬元)：

1. AI 客服平台設計開發建置。
2. 大數據資料庫建置。
3. 建置客戶管理系統。
4. 行動化憑證平台建置。
5. 整合超商 KIOSK 內政服務平台。
6. 設計開發用戶端通知軟體。

三、本計畫 110 年度預訂重要工作項目績效：

(一)目標

提升週邊相關服務數量，使自然人憑證在整體國民使用率可以顯著上升，效益評估方式以自然人憑證使用人次目標值達8,000萬人次/年計算。

(二)預期效益

一卡在手，萬事皆可辦，達到真正的便民措施，讓自然人憑證更加好用，民眾更願意使用並提升國民對政府的好感度、以及政策的實用度。

四、本計畫財源籌措及資金運用說明

本計畫期程為自110年1月1日起至114年12月31日止，合計5年，以政府科技預算為財源，除控管經費支用情形外，並按計畫規定期程辦理。