

# EFFIZIENT. MODERN. ZUKUNFTSWEISEND.

Ein Blick hinter die Kulissen.  
Jahresbericht 2016



7A LSZH 4 pair AWG23 82%NVP FF4214 07515

## IMPRESSUM

**Herausgeber** IT-Services der Sozialversicherung GmbH, Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien, Tel.: 050 124 844 5600, office@itsv.at, www.itsv.at, Firmenbuchnummer: reg. Handelsgericht Wien FN 255932x, UID: ATU61435806, DVR: 4004441 **Chefredaktion** ITSV GmbH; Andrea Mayrhofer, MAS **Fotos** Dieter Sajovic, Andi Bruckner, Michael Nagl, Martin Trobits, shutterstock.com **Konzept, Grafik & Design** agentur werbereich gmbh, www.werbereich.at **Druckerei** dze - druckzentrum eisenstadt

## JAHRESBERICHT 2016

# INHALT

- 2 Vorwort des Aufsichtsrates
- 4 Interview mit der Geschäftsführung
- 8 Das Unternehmen im Überblick
- 12 Effizienz auf allen Ebenen
- 21 Sichere Technologien und moderne Vorhaben
- 29 Für die Zukunft gerüstet
- 35 Lagebericht 2016
- 44 Bilanz 2016

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wurde im Text auf genderspezifische Endungen (z.B.: „-Innen“) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter. Die Erklärungen zu den verwendeten Abkürzungen finden Sie im Glossar.



# VORWORT



## EFFIZIENT . MODERN . ZUKUNFTSWEISEND . Ein Blick hinter die Kulissen der ITSV GmbH

Effizient am Puls der Zeit agieren und zukunftsorientiert handeln – das sind die aktuellen Herausforderungen, denen sich die ITSV GmbH täglich stellt.

Als zentraler IT-Dienstleister der österreichischen Sozialversicherung entwickeln wir nicht nur intelligente, sichere und zukunftsweisende Technologien und Anwendungen, sondern blicken weit darüber hinaus in die Zukunft der Digitalisierung.

Wir leben in einer Zeit des raschen technologischen Wandels. Flexibilität, gute Vorbereitung und die Möglichkeit, rasch auf die Erfordernisse der Zeit reagieren zu können, sind das Gebot der Stunde. All dies steht immer unter dem Fokus der Effizienz und der Sparsamkeit im Sinne der Kunden – letztendlich der 8,6

Millionen Sozialversicherten in Österreich. Die Digitalisierung im österreichischen Gesundheitswesen schreitet rasch voran. Damit sind auch Big Data und Artificial Intelligence Themen, die uns immer öfter begegnen.

Die ITSV GmbH beschäftigte sich im Jahr 2016, neben der Umsetzung zahlreicher namhafter Projekte, damit, bestens vorbereitet für die Herausforderungen der Zukunft zu sein. Viele dieser Arbeiten und Vorbereitungen geschehen nahezu unbemerkt – hinter den Kulissen.

Wir als Aufsichtsratsvorsitzende sind stolz darauf, dass die ITSV GmbH einen wesentlichen Beitrag zur professionellen Entwicklung der IT-Dienstleistungen in der SV leistet und bereits heute auf die Zukunft bestens vorbereitet ist. Wir bedanken uns im Namen des Unternehmens bei unseren Kunden und Geschäftspartnern wie auch bei allen Mitarbeitern der ITSV GmbH für die erfolgreiche Zusammenarbeit im Jahr 2016. Gemeinsam werden wir den Erfolgskurs fortsetzen!



NÖGKK-Obmann KR Gerhard Hutter  
Aufsichtsratsvorsitzender



TGKK-Obmann Werner Salzburger  
Aufsichtsratsvorsitzender-Stellvertreter

# INTERVIEW MIT DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

Unsere Geschäftsführer Erwin Fleischhacker und Hubert Wackerle im Gespräch über die Zukunft der IT in der österreichischen Sozialversicherung und darüber, welchen Beitrag die ITSV GmbH dazu leistet.

Ein Blick hinter die Kulissen eines IT-Dienstleisters, was erwartet uns dabei?

**Hubert Wackerle:** Die technische Entwicklung und die Erfordernisse der Zeit schreiten in einem enormen Tempo voran. Für uns bedeutet dies vorausblickend zu agieren und auf die Zukunft so gut wie möglich vorbereitet zu sein. Wir stellen uns regelmäßig die Frage, wohin die Reise geht, und arbeiten bereits jetzt daran, auf alle Eventualitäten bestens vorbereitet zu sein. Dies umfasst sehr viele Tätigkeiten, die hinter den Kulissen, quasi unbemerkt, geschehen. Es ist von immenser Bedeutung, dass diese Entwicklungen berücksichtigt und die entsprechenden Vorbereitungs- und Adaptierungsmaßnahmen getätigt werden.

**Erwin Fleischhacker:** Als IT-Dienstleister der österreichischen Sozialversicherung ist es unsere Aufgabe unseren Kunden bestmöglichstes Service am Puls der Zeit zur Verfügung zu stellen. Das betrifft Themen wie Sicherheit, neueste Technologien, Wissenstransfer wie auch die Vorbereitung darauf, dass alle Sozialversicherungsträger zeitnah und effizient alle gesetzlichen Vorgaben erfüllen können.

Von welchen Umsetzungen sprechen wir dabei konkret?

**Wackerle:** Hierbei sprechen wir beispielsweise von dem Thema IT-Security und der zunehmenden Bedrohung durch Malware. Wir haben zahlreiche Maßnahmen getroffen, um die Sicherheit ständig zu erhöhen. So werden in unserem CNSV-Netzwerk ständig im Hintergrund Datenzugriffe und Befugnisse geprüft, die für den User völlig unbemerkt bleiben. Dieser Zugriffsschutz erhöht die Sicherheit im Netz. Beim Thema Schadsoftware ist das in der ITSV GmbH beheimatete SV-CERT hochaktiv. Unsere Forensik-Spezialisten haben im Jahr 2016 insgesamt 1.903 SV-interne Einmeldungen mit Verdacht auf Schadsoftware untersucht und konnten Infektionen von Rechnern und somit Sicherheitsbedrohungen rechtzeitig eliminieren.

**Fleischhacker:** Gerade das Thema Sicherheit ist in der Sozialversicherung hochsensibel, immerhin geht es letztendlich um die Sicherheit der Daten aller Versicherten. Wir arbeiten ständig daran, den potenziellen Betrügern und Herstellern von Schadsoftware einen Schritt voraus zu sein und haben mit dem SV-CERT und der CISO-Community Vorsorge getroffen, dass potenzielle Bedrohungen bereits im Vorfeld erfasst und verhindert werden können.

**Wackerle:** Ein weiteres Thema sind die laufenden Modernisierungen und Anpassungen, die in unseren Kerngeschäftsbereichen Rechenzentrum und Software stattfinden. Hierbei gilt es vorausschauend zu handeln, neueste Technologien anzuwenden und auf Automatisierung zu setzen, um die laufende Verfügbarkeit und Kompatibilität unserer Systeme sicherzustellen.

Digitalisierung ist auch im Gesundheitswesen ein zentrales Thema. Die ITSV GmbH leistet dazu einen wesentlichen Beitrag. Wie sieht in diesem Bereich der Blick in die Zukunft aus?

**Fleischhacker:** Wir haben im Bereich der Verbesserung der Zusammenarbeit der einzelnen SV-Träger einige Maßnahmen gesetzt, als Stichwort sei an dieser Stelle „Meeting-Kultur in der SV“ genannt. Wir treiben in diesem Bereich das Thema „Videokonferenzen“ stark voran, welches österreichweite Meetings wesentlich vereinfacht und effizienter gestaltet. Dadurch sind wir in der Lage rasch zu notwendigen Entscheidungen zu kommen. Ein großes Thema ist Artificial Intelligence (AI). Dabei geht es um technische Plattformen, die auf den wissenschaftlichen Disziplinen der künstlichen Intelligenz basieren und wodurch Computerprogramme ähnlich dem menschlichen Gehirn agieren. Die Grundlage bildet das Verständnis der natürlichen Sprache und hier speziell auch der medizinischen Terminologie. Dies ermöglicht es dem System, Dokumente zu lesen und ihren Inhalt im richtigen Kontext zu begreifen. Zu den Teildisziplinen von AI zählen beispielsweise Texterkennung, Bilderkennung, Spracherkennung oder Deep Learning (Verfahren des maschinellen Lernens, bei dem ein Computer selbständig durch Erfahrungen lernt). Die Sozialversicherung befasst sich bereits heute intensiv mit dem Themengebiet Artificial Intelligence.



Geschäftsführer Hubert Wackerle

**Wackerle:** Nennenswert sind konkrete Projekte, wie etwa „MeineSV“ oder „Wenn's weh tut! 1450“. Die entsprechenden digitalen Services werden weiter ausgebaut, um den Versicherten einen raschen und unbürokratischen Zugang zu diesen Angeboten zu ermöglichen. Wir arbeiten im Hintergrund intensiv an den Vorbereitungen und Adaptionen für die nächsten Schritte.

Das Stichwort „Wissenstransfer“ ist gefallen, was ist der Beitrag der ITSV GmbH dazu?

**Wackerle:** Unser Beitrag zum Know-how-Transfer ist, die aktuellen Entwicklungen am Technologiemarkt permanent zu beobachten und unsere Infrastruktur laufend zu modernisieren. Für die ITSV GmbH ist es besonders wichtig, darauf zu achten, vorhandenes Wissen bezüglich „alter“ Systeme und Programme zu sichern, um darauf basierend zukunftskonforme Systeme aufzubauen. Wir streben danach, dieses enorme Know-how zu sichern und vorausschauend zu agieren, um damit Abhängigkeiten zu verhindern und aktiv die Kosten, im Sinne unserer Kunden, zu senken.

**Fleischhacker:** Mit der Umstellung auf moderne Systeme schaffen wir eine solide Basis für die nächsten Jahre. Das sind riesige Technologieumstellungen, die ohne Beeinträchtigung des laufenden Betriebs für den Fachbereich bzw. den Endanwender im Hintergrund vor sich gehen.





Geschäftsführer Erwin Fleischhacker

**mBGM – die monatliche Beitragsgrundlagenmeldung ist ein großes Thema innerhalb der SV. Wie lauten diesbezüglich die aktuellen Herausforderungen?**

**Fleischhacker:** Aktueller Stand ist, dass laut gesetzlichen Vorgaben die technischen Voraussetzungen bis Ende des Jahres 2017 geschaffen werden müssen, 2018 startet dann der Testbetrieb. Für uns bedeutet dies, dass wir uns intern stringent aufgestellt und Mitarbeiter aus vielen Bereichen zu einer eigenen „Organisation“ zusammengezogen haben, um dieses Projekt erfolgreich abwickeln zu können. Die ITSV GmbH ist mit der Gesamtkoordination von mBGM beauftragt. Darüber hinaus ist es unsere Aufgabe, die betroffene Software – gegenständlich handelt es sich um 14 Applikationen – anzupassen und die entsprechenden Produktions-, Entwicklungs- und Testumgebungen zur Verfügung zu stellen.

**Wackerle:** Wir sind hervorragend vorbereitet und auch im Zeitplan. Im Jahr 2018 starten ein Testbetrieb mit Lohnsoftwareherstellern sowie ein organisierter Produktionstestbetrieb mit Dienstgebern, um zu gewährleisten, dass zum Zeitpunkt des Go-Live alles reibungslos funktioniert. Bei diesem Projekt ist kein stufenweiser Umstieg möglich, sondern es muss einen konkreten Zeitpunkt der Umstellung geben. Unsere Aufgabe ist es, technisch alles soweit vorzubereiten, dass mBGM ab diesem Moment unter Erfüllung aller gesetzlichen Vorgaben reibungslos starten kann.

**Letztes Jahr waren ELGA und die Gesundheitshotline großes Thema. Wie ist hierbei der aktuelle Stand der Dinge?**

**Fleischhacker:** Das Telefon- und webbasierte Erstkontakt- und Beratungsservice bietet einen niederschweligen Zugang zu allen Gesundheitsfragen. Unter dem Namen „Wenns schmerzt! 1450“ wird dieses Service im zweiten Quartal 2017 in den Bundesländern Vorarlberg, Niederösterreich und Wien ausgerollt. Dementsprechend stand das Jahr 2016 im Fokus der Implementierung, das heißt, die Vorbereitungen zur Ausrollung des Pilotprojektes auf Landesebene, die Übersetzung und Anpassung des dahinterliegenden Expertensystems auf österreichische Gegebenheiten, die zentrale Projektkoordination sowie die Kommunikations- und Marketingmaßnahmen waren die zentralen Arbeitspakete.

**Wackerle:** Die elektronische Gesundheitsakte (ELGA) entwickelt sich ständig weiter. So konnten letztes Jahr sechs weitere ELGA-Bereiche produktiv gesetzt werden, weitere folgen Anfang 2017. Unterstützt wird dies durch zahlreiche ITSV-Komponenten, wie beispielsweise dem zentralen Patientenindex (Z-PI) oder das SV-ELGA-Readiness Programm. Dafür wurde unser Unternehmen in den ELGA Gremien sehr gelobt, was einerseits unsere gute Arbeit bestätigt und auf der anderen Seite natürlich ein immenser Ansporn ist.

**Blicken wir zum Abschluss noch einmal in die Zukunft, welche sind die Aufgaben im Jahr 2017?**

**Fleischhacker:** Wie schon vorhin erwähnt, ist mBGM ein Thema, welches das Jahr 2017 für uns entscheidend prägen wird. Im Grunde genommen sind bei uns beinahe alle Mitarbeiter in unterschiedlicher Art und Weise in dieses Projekt involviert. In Anbetracht der Tatsache, dass wir auch zahlreiche andere Aufgaben zu erfüllen haben, stellt dies eine immense Herausforderung dar. Daher war es auch besonders wichtig, uns im Jahr 2016 bestmöglich auf diese komplexe Aufgabe vorbereitet wie auch hinter den Kulissen bereits unbemerkt an vielen notwendigen Schrauben gedreht zu haben.

**Wackerle:** Was das Thema „Effizienz“ anbelangt, haben wir begonnen, sämtliche Beschaffungsvorgänge zu evaluieren und strukturiert neu zusammenzuführen. Dazu wird im Jahr 2017 schrittweise eine eigene Beschaffungsteilung aufgebaut, die Synergien nutzen und weiter dazu beitragen soll, dass Kosten, im Sinne unserer Kunden, eingespart werden.

**Fleischhacker:** Des Weiteren werden wir die gesamte IT der Betriebskrankenkasse der Wiener Verkehrsbetriebe (BKKwVB) inkl. medizinischer Applikationen in Form eines Transformationsprojekts übernehmen. Somit wird das Jahr 2017 auch in diesem Bereich besonders spannend für uns. Wir sind sehr stolz, dass die ITSV GmbH hier mit einem Gesamtpaket punkten konnte – ganz gemäß unserem Grundsatz „Überzeugende SV-IT Lösungen aus einer Hand“.

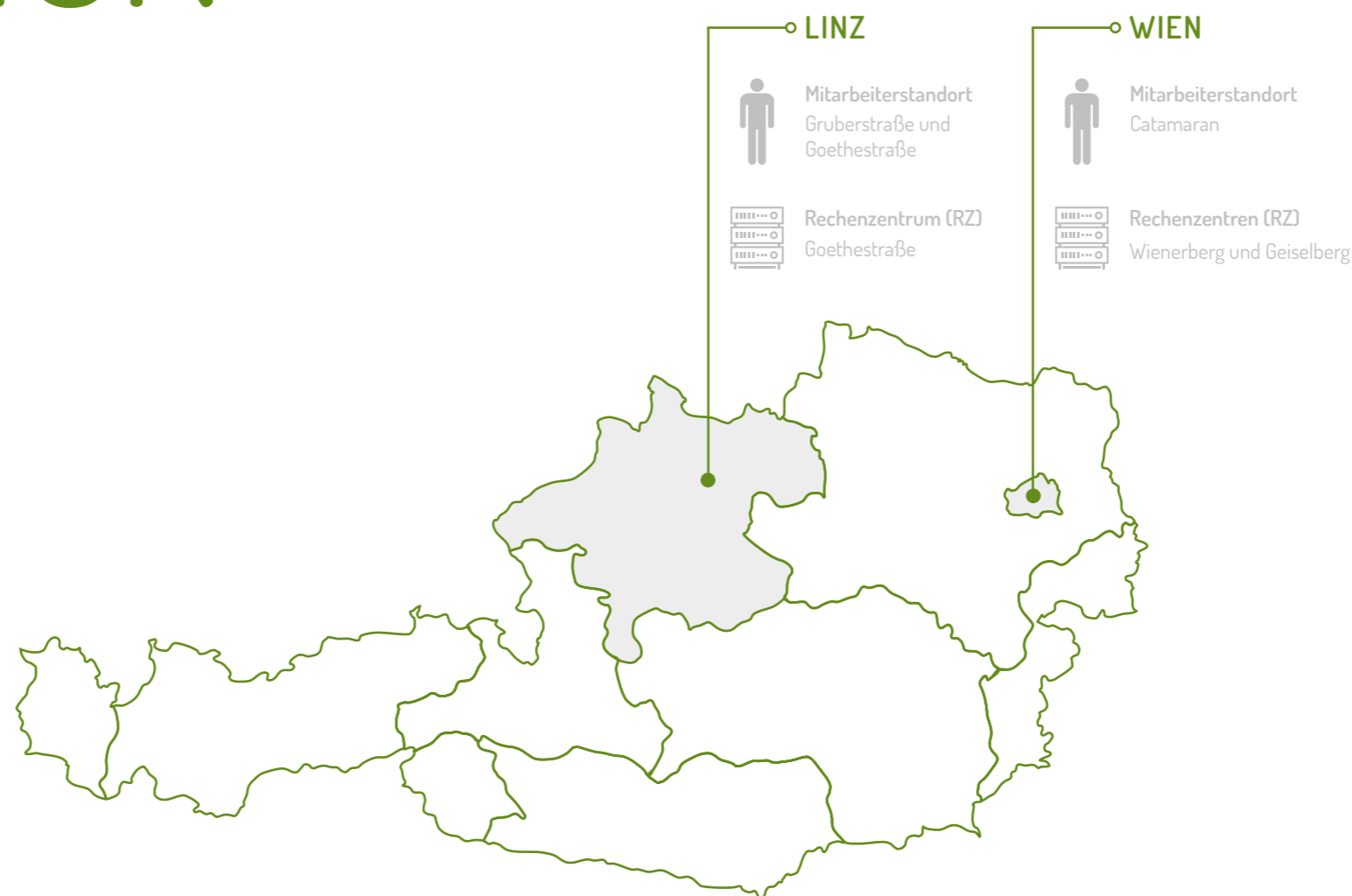
# DAS UNTERNEHMEN IM ÜBERBLICK

Unser Unternehmen ist ein moderner IT-Dienstleister, der mit der Koordination, Steuerung und Entwicklung der IT-Aktivitäten aller österreichischen Sozialversicherungsträger betraut ist.

Die ITSV GmbH steht zu 100 % im Eigentum der österreichischen Sozialversicherungsträger, für welche das Unternehmen zentrale IT-Dienstleistungen plant und operativ umsetzt. Die ITSV GmbH liefert aus einer Gesamtsicht auf das Sozialversicherungs- und Gesundheitswesen überzeugende IT-Lösungen zur optimalen Unterstützung der Geschäftsprozesse ihrer Kunden aus einer Hand.

## Wir steuern und koordinieren die IT-Aktivitäten der österreichischen Sozialversicherung.

Als Anbieter überzeugender IT-Lösungen für die österreichische Sozialversicherung (SV) decken unsere Angebote den gesamten Lebenszyklus von IT-Dienstleistungen ab. Dies beginnt bei der Anforderung und Planung, umfasst die Umsetzung bis hin zur Prüfung, zur Inbetriebnahme sowie Anwendung und schließlich die regelmäßige Servicierung. Wir verstehen uns als Wegbereiter des technologischen Wandels und tragen als kompetenter Servicepartner zur Effizienzsteigerung im Bereich der IT der Sozialversicherung bei.



## Unser Auftrag

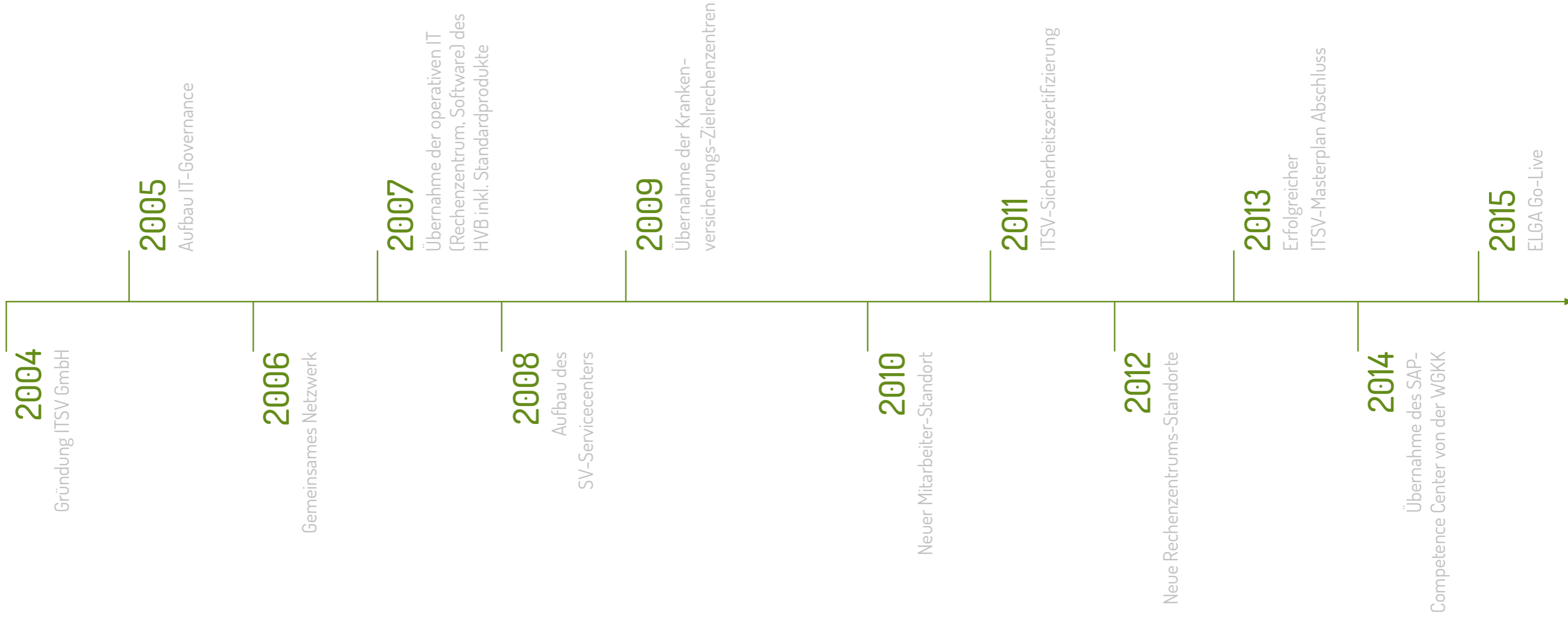
Im August 2003 starteten die Sozialversicherungsträger und der Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (HVB) ein Projekt zur „Erarbeitung von Grundlagen für die Errichtung von Strukturen für die IT-Services der österreichischen Sozialversicherung“. Hauptaufgabe dabei war die Errichtung einer GmbH für die zukünftige Steuerung und Koordination der IT-Aktivitäten der Sozialversicherungsträger. Nach Abschluss dieser Projektarbeit wurde am 4. November 2004 die ITSV GmbH gegründet, die mit 1. Jänner 2005 ihren Betrieb aufnahm. Der Auftrag im Gesellschaftsvertrag lautet: **„Gegenstand des Unternehmens ist die Steuerung und Koordination der IT der gesamten Sozialversicherung.“**

Im Laufe der Zeit kamen zahlreiche weitere Aufgaben für unser Unternehmen dazu und so bietet die ITSV GmbH neben strategischen Dienstleistungen auch:

- Den operativen Betrieb von Rechenzentren
- Eine zentrale Softwareentwicklung
- Ein zentrales Servicecenter zur Bearbeitung von telefonischen-, E-Mail- sowie technischen Support-Anfragen

Gründungsziel war die Herstellung kompatibler EDV-Strukturen sowie die Entwicklung von Strategien und das Erbringen von Dienstleistungen unter dem Grundsatz der Gesamtwirtschaftlichkeit.

# UNSERE ENTWICKLUNG IM ZEITRAFFER





# EFFIZIENZ AUF ALLEN EBENEN

**Effizientes Arbeiten bei gleichbleibend hoher Qualität – das gelingt durch strategischen Überblick, zentrale, abgestimmte und vorausschauende Planung sowie Fokussierung auf unsere Kunden und deren Bedürfnisse.**

Die ITSV GmbH hat die Gesamtsicht auf das österreichische Gesundheitswesen und die IT-Landschaft der Sozialversicherung. Kundenspezifische Lösungen, basierend auf zukunftssicheren, technischen Produkten und deren aktuellen Versionen, stellen die Grundlage für optimale Angebote dar. Ein hoher Qualitätsanspruch und die Optimierung der Kosten der IT-Landschaft stehen dabei im Fokus: Automatisierung, Informationsvereinheitlichung und das Setzen von stabilen Standards tragen ebenso zum Erfolg bei, wie ein gesamthaft geplantes, strategisches Vorgehen unter Berücksichtigung der Erfordernisse unserer Kunden.



# STRATEGISCHE AUSRICHTUNG

Ein gemeinsames strategisches Vorgehen der IT in der Sozialversicherung stellt Effizienz auf allen Ebenen sicher. Einheitliche Standards, neueste Produkte und Versionen, modernste Netzwerke und Technologien der Zukunft stehen dabei im Mittelpunkt.

## Copa del Rey

Der „Releaseschein“ definiert, welche Softwarekomponenten/Produkte in welcher Version für die Entwicklung von Anwendungen in der SV verwendet werden. Er gibt darüber Auskunft, wie kompatibel die jeweiligen Systeme untereinander sind. Das **ZPV-Releaseschein Upgrade** mit dem klingenden Namen Copa del Rey wurde insbesondere aus sicherheitsrelevanten Aspekten, wie der Vermeidung des Einsatzes von veralteten und untereinander inkompatiblen Komponenten, durchgeführt. Das aufwendige Vorhaben, im Rahmen dessen teilweise auch Komponenten neu geschrieben werden mussten, erfolgte unbemerkt im Hintergrund, wodurch ein störungsfreier Betrieb bei den betroffenen Trägern sichergestellt wurde.

## Neue Werkzeuge arbeiten gut

Zur Steigerung von Qualität und Automatisierung wird seit einigen Jahren sehr erfolgreich die sogenannte **DevOps Toolchain** eingesetzt. Dabei handelt es sich um eine durchgehende Werkzeugkette für Entwicklung, Test, Betrieb und Qualitätssicherung im Rahmen der Softwareentwicklungen im SV-Verbund. Der Ansatz DevOps setzt sich aus „Dev“ (Development) und „Ops“ (Operations) zusammen. Durch eine effiziente und effektive Zusammenarbeit der beteiligten Teams der Softwareentwicklung, des Rechenzentrumsbetriebs und der Qualitätssicherung soll eine Verbesserung von Prozessen und eine optimierte Nutzung der eingesetzten Werkzeuge erzielt werden. Im Jahr 2016 wurden neue Werkzeuge in die Toolchain aufgenommen, ein Selfserviceportal für Kunden geschaffen sowie eine Webservice-Security als Sicherheitssystem für Standardprodukte gemäß ISO 27001 bereitgestellt.

DevOps wurde daher auch als Güte-/Qualitätssiegel in der „IT-Map“, dem zentralen Register für Informationssysteme in der SV, aufgenommen. Herzstück der DevOps Toolchain ist das ACMS (Application Configuration Management System), in welchem Baupläne, Konfigurationen, Parameter, Passwörter, User, Datenbankverbindungen usw. von SV-Eigenentwicklungen höchst effizient verwaltet werden. Dadurch kann die Ausbringung selbst großer Mengen von Softwarepaketen automatisiert, qualitätsgesichert und zeitnahe sichergestellt werden.

## DEVOPS:

# 222

## AKTIVE

## VORHABEN

## IN DER

## ENTWICKLUNG

# 85

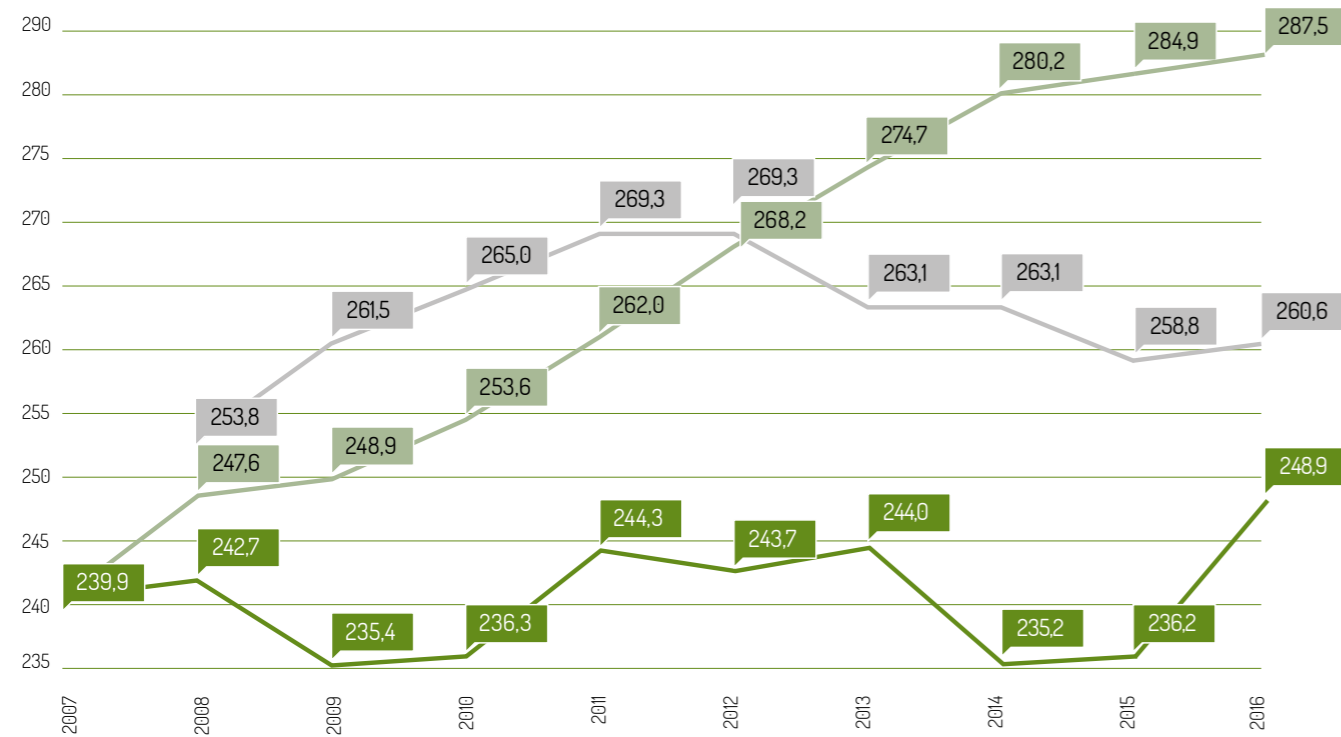
## VORHABEN

## IM BETRIEB



# IT-GESAMTKOSTEN

der SV im Vergleich zum indexierten Verlauf ab 2007



Ergebnis 2016 auf Basis der vorläufigen IT-Gesamtkosten per 31.12.2016 ■ IST-Gesamt ■ Indexiert ab 2007 ■ IT-Kostendeckel

## Am neuesten Stand der Technik

Eine leistungsfähige und vorausschauend geplante Infrastruktur sowie modernste Netzwerke sind essentiell, um mit dem technologischen Wandel mithalten und adäquate Services zur Verfügung stellen zu können. Deshalb finden – unbemerkt von den Kunden – laufend Adaptionen, Konsolidierungen und Erweiterungen der **technischen Infrastruktur** statt.

Im Jahr 2016 wurde mit der Teilerneuerung und Konsolidierung der bestehenden zentralen x86-Blade-Server am Standort Wien und Linz gestartet. Diese leistungsfähigen Systeme werden für den Betrieb von Servern unter Linux oder Windows eingesetzt. Darüber hinaus werden sie als Plattformen für Virtualisierungssoftware verwendet.

Die Migration der Access Firewall, über die gezielt Kommunikation mit externen Partnern (beispielsweise BRZ, SVC/ eHiNet und ELGA) stattfindet, auf die zentrale Firewall-Konsolidierungs-Plattform (Crossbeam/Checkpoint) wurde abgeschlossen und um zusätzliche Sicherheitsfeatures erweitert.

Im Rahmen des Projekts **CNSV (Corporate Network Sozialversicherung) 2016** wurde gemeinsam mit der SVD GmbH eine Rahmenvereinbarung mit WAN-Providern (Wide Area Network) erstellt. Diese ermöglicht den SV-Trägern eine effiziente und kostengünstige Beauftragung bei Bedarf von beispielsweise Netzwerk-Anbindungen neuer Geschäftsstellen. Dadurch wurden eine Verbesserung von Leistungsparametern und Service-Levels,

eine Erhöhung der Bandbreiten, weitere Leistungs-Qualitätsmaßnahmen wie auch eine Harmonisierung der Anforderungen und Vertragslaufzeiten erreicht. Die möglichen Einsparungen durch die CNSV2016 Ausschreibungen betragen mehr als 3,7 Mio € in vier Jahren über alle SV-Träger, das sind 22 Prozent des Ausschreibungsvolumens.

Als Maßnahmen gegen die steigende Bedrohungslage durch Hacker und Schadsoftware erfolgte im Q3/2016 eine Erweiterung und Verschärfung der Sicherheitsfeatures an den externen Schnittstellen und insbesondere Richtung Internet. Des Weiteren wurden Tests von neuen zentralen Virtualisierungstechnologien zur Performance- und Betriebsoptimierung sowie Kostensenkung gestartet.

## Es lebe die Unabhängigkeit!

Durch die **Virtualisierung** von Server- und Speichereinrichtungen sowie kompletter PC-Desktops der End-User (Sachbearbeiter) soll die IT-Infrastruktur vereinfacht werden, in dem Abhängigkeiten von Hardwareherstellern reduziert werden und die Ressourcennutzung optimiert wird. Insbesondere Dienste wie Betriebssysteme, Datenspeicher, Netzwerkressourcen und Applikationen werden nicht mehr physisch am PC benötigt, sondern zentral im Rechenzentrum verwaltet. Durch die Erhöhung des Virtualisierungsgrades sind Sicherheits- und Compliance-Anforderungen gewährleistet. Zudem kann rasch und effizient auf Useranforderungen reagiert werden. 2016 wurden die Grundlagen für eine VDI (virtual desktop infrastructure) geschaffen und ein Proof of Concept für eine weitreichende – für alle Träger bestimmte – Umsetzung gestartet.

## Das Steuer fest im Griff

In der Trägerkonferenz vom 06.10.2015 wurde das **„IT-Governance Modell der SV-IT“** beschlossen, um langfristig die strategische IT in der Sozialversicherung zu steuern. Daraus sind zwei Gremien entstanden, einerseits die IT-Steuerung (das Gremium der IT-Direktoren und der IT Töchter ITSU GmbH, SVC GmbH und SVD GmbH) und andererseits die IT-Koordination (Gremium der IT-Abteilungsleiter und der Bereichsleiter der IT Töchter). Im Jahr 2016 lief die operative Umsetzung der erarbeiteten Maßnahmen und definierten Ziele an. Diese erfolgt im Rahmen von Arbeitsgruppen. Die

ITSU GmbH unterstützt dabei als organisatorische Einheit u.a. auch im Rahmen des IT-Governance-Stabs durch Aufbereitung von Unterlagen, Präsentationen, Moderation von Workshop und Austausch von Informationen. Ein zentrales Ergebnis des Jahres 2016 war die Erarbeitung einer IT-Strategie der Sozialversicherung, welche den Trägern und Töchtern Leitlinien für die strategische Ausrichtung geben sollen. Schwerpunktthemen wurden daraus abgeleitet und im Rahmen von Arbeitsgruppen werden diese 2017 weiter konkretisiert und zu Umsetzungsmaßnahmen führen.





# DER KUNDE IM MITTELPUNKT

Das Erreichen einer optimalen Kundenorientierung bedarf einer intensiven, organisierten Kommunikation und der ständigen Evaluierung und Verbesserung dieser. Die Optimierung in technischer Hinsicht, aber auch im direkten Kontakt, stehen dabei im Mittelpunkt. Neuaufträge bestätigen hier unseren Weg.



## Man kann nicht nicht kommunizieren

Um effizient und im Sinne unserer Kunden handeln zu können, ist es wichtig die Kommunikation sowohl intern als auch extern zu optimieren. So wurden im Jahr 2016 die Informationsflüsse an den **Kundenkontaktpunkten** und die Kommunikation mit Fokus auf Kundennutzen laufend überarbeitet. Gleichzeitig erfolgte ein Abgleich mit den zuständigen internen Bereichen, um den Informationsstand innerhalb der Organisation anzupassen – mit dem Ziel einheitliche und singuläre Bezugspunkte für Kunden und involvierte Mitarbeiter zu schaffen. Damit werden Rückfragen reduziert und dies ermöglicht eine ressourcenschonende sowie effektive Zusammenarbeit. Durch den Einsatz von Informationssystemen konnten auch entsprechende Automatisierungspotenziale realisiert werden. Somit ist ein wesentlicher Schritt in Richtung eines einheitlichen und stets aktuellen Informationsstandes hinsichtlich Bearbeitungsfortschritt und Entwicklungen unserer Produkte und Dienstleistungen getan.

## Der Kunde ist König

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns wichtig. Um diese messbar zu machen, wurden 2016 im **SV-Servicecenter** bei vier Services ganzjährig **telefonische Kundenzufriedenheitsumfragen** durchgeführt. Nur so haben wir die Möglichkeit, auf Fakten basierend rasch und flexibel zu reagieren und uns weiter zu verbessern. Eine Evaluierung der Ergebnisse aus 2016 soll im ersten Halbjahr 2017 erfolgen.

Da die Qualität bei der Beantwortung telefonischer und schriftlicher Kundenanfragen seit Gründung des SV-Servicecenters einen sehr hohen Stellenwert hat, werden für alle Mitarbeiter laufend Qualitätsmaßnahmen, wie Kommunikationscoaching, Wissensüberprüfung oder Stichprobenkontrollen bei Fallbearbeitungen, durchgeführt. Zusätzlich werden regelmäßig themenspezifische Workshops abgehalten. Für die Implementierung einer Kundenzufriedenheitsumfrage bei schriftlichen Anfragen wurden 2016 bereits alle Vorbereitungen getroffen, sodass 2017 auch in diesem Bereich damit gestartet werden kann.

Der **SV-ServiceDesk**, der den Mitarbeitern der Sozialversicherung zur Verfügung steht, hat im November 2016 auf ein neues Tool umgestellt, das nun mehr Flexibilität bei der Gestaltung von Umfragen bietet. Dadurch konnte die Abhängigkeit von Herstellern weiter reduziert werden. Darüber hinaus konnte einerseits eine Konsolidierung der Toolandschaft erreicht werden, wobei organisationsintern Standards festgelegt wurden. Andererseits wurde eine massive Erweiterung des Funktionsumfangs erzielt.

Die bisherigen Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfragen des SV-ServiceDesks haben gezeigt, dass das größte Verbesserungspotenzial bei der Erledigungsdauer von Tickets liegt. Daraufhin wurde ein entsprechendes Konzept erstellt und abgestimmt, um eine **strukturiere Ticketnachverfolgung** zu etablieren. Dazu gehören proaktive interne Urgezen anhand von definierten Zeiten, ein kontinuierliches Reporting um Verbesserungsmaßnahmen ableiten zu können oder aber auch eine bessere Parallelisierung von Arbeitsschritten. Durch diese Maßnahmen sollen die Ticketchlaufzeiten zukünftig reduziert werden.

## Klare Verbesserung

Im September 2016 wurde in Zusammenarbeit mit Analysten damit begonnen, in der Clearingstelle des SV-Servicecenters konkrete **Optierungsmaßnahmen** zu erarbeiten. So wurden beispielsweise Makros (technische Hilfsprogramme) erstellt sowie flächendeckend für die Mitarbeiter ausgerollt, um die Bearbeitungsgeschwindigkeit zu erhöhen und gleichzeitig mögliche Eingabefehler zu reduzieren. Ziele dieser Maßnahmen waren insbesondere den Durchsatz der Clearingstelle zu steigern und die Transparenz im Berichtswesen zu erhöhen.

## Wir fahren Full Service

Im Q2/2017 hat die **Betriebskrankenkasse der Wiener Verkehrsbetriebe (BKKWVB)** die ITSV GmbH beauftragt, die gesamte IT-Betriebsführung als **Outsourcingpartner** zu übernehmen. Im Rahmen dessen wurden bereits im Jahr 2016 eine detaillierte Analyse und Planung hinsichtlich Gesamtkonzept für Support, Arbeitsplatz- und Applikationsbetreuung, Netzwerk, Server-/Storageinfrastruktur und SMail erarbeitet. Diese Anstrengungen machten sich bezahlt. Die ITSV GmbH konnte als einziger Anbieter mit einem Gesamtpaket inkl. medizinischer Applikationsbetreuung punkten, ganz im Sinne unseres Grundsatzes „Überzeugende SV-IT Lösungen aus einer Hand“. Anfang 2018 soll die Migration abgeschlossen sein und die IT der BKKWVB ab dann vollumfänglich durch die ITSV GmbH als IT-Outsourcer betreut werden.



# SICHERE TECHNOLOGIEN UND MODERNE VORHABEN

Ein fortschrittliches Gesundheitssystem benötigt digitale, innovative und effiziente IT-Lösungen. Technologien auf dem Stand der Zeit, Datenschutz und Informationssicherheit sowie ein gesamthafter Überblick über die IT der Sozialversicherung sind Grundlage für die Umsetzung aktueller Vorhaben und ermöglichen, Synergieeffekte zu nutzen.

Die ITSV GmbH plant und entwickelt intelligente Programme und Technologien im Sinne eines modernen und bürgernahen Gesundheitswesens. Mittels moderner Tools und neuester Technik sind wir immer am Puls der Zeit und für große Vorhaben der

Zukunft bestens gerüstet. Dabei steht insbesondere die Informations- und Datensicherheit im Vordergrund. Wir sorgen dafür, dass mit den Daten der österreichischen Bürger sicher und zuverlässig umgegangen wird.

# SICHERHEIT IM VORDERGRUND

Sicherheit ist ein Leitmotiv unseres Handelns. Wir lassen uns das Funktionieren unseres Informationssicherheits-Managementsystems regelmäßig nach ISO 27001 zertifizieren und stellen darüber hinaus im Rahmen des SV-CERT unsere Expertise in punkto Sicherheit der gesamten Sozialversicherung zur Verfügung.

## Wir sind ISO

Die **ISO 27001 Zertifizierung**, die die ITSV GmbH erstmals 2011 erhielt und welche drei Jahre später durch die Re-Zertifizierung bestätigt wurde, ist ein Beweis für das funktionierende Informationssicherheits-Managementsystem. Im Oktober 2016 fand das jährliche externe Überwachungsaudit Informationssicherheits-Standard ISO 27001 statt. Dabei konnte die ITSV GmbH erfolgreich nachweisen, dass ihr Informationssicherheits-Management den geforderten Standards entspricht. Darüber hinaus konnten Änderungen und gesetzte Maßnahmen seit dem letzten Audit im Herbst 2015 schlüssig dargestellt werden. Als Ergebnis des intensiven 3-tägigen Überwachungsaudits wurde das ISO 27001 Zertifikat erfolgreich verlängert. Im Oktober 2017 findet das nächste große Re-Zertifizierungsaudit statt.

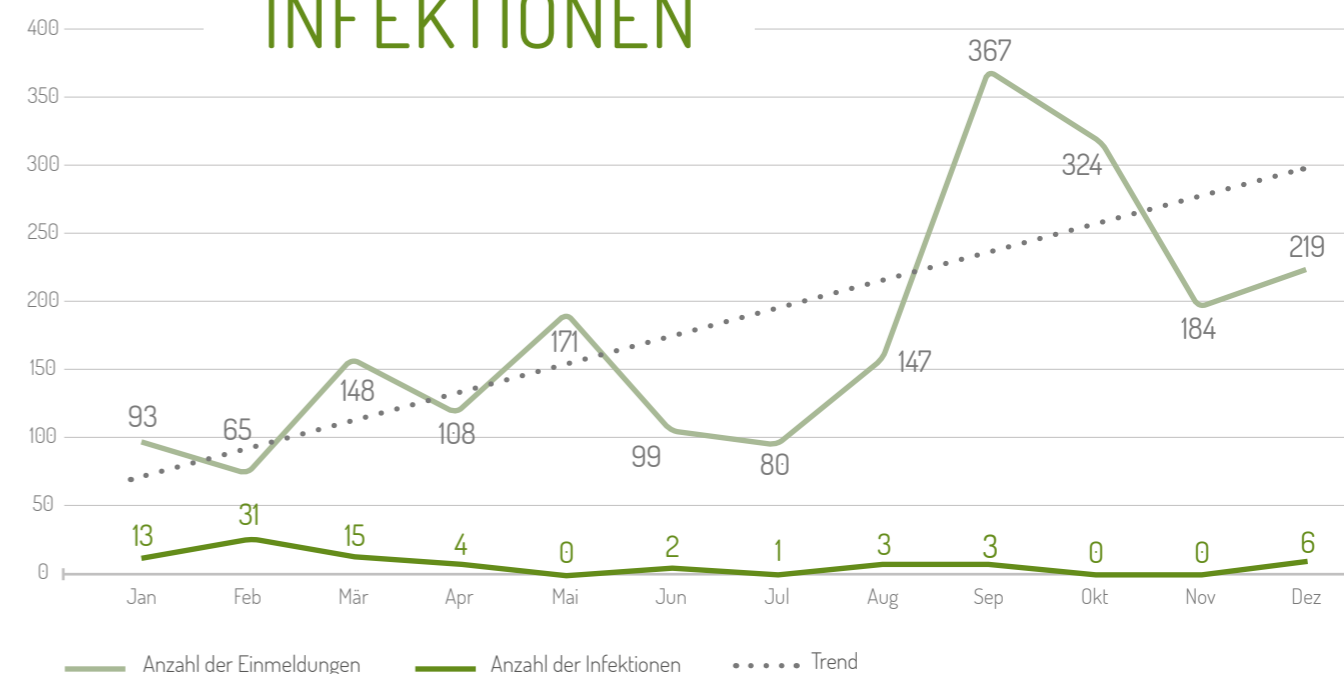
## Infektionsfrei und sicher

Die Bedrohungslage der Sozialversicherung verschärft sich weiterhin durch zunehmende Angriffe auf die IT-Infrastruktur der SV. Um dieser Bedrohung zu begegnen, hat die ITSV GmbH ein **Computer Emergency Response Team (SV-CERT)** gegründet. Dessen Experten unterstützen nicht nur die ITSV GmbH, sondern auch ihre Kunden bei durch Malware bedingten Schäden.

2016 wurden durch das SV-CERT 1.903 Einmeldungen – und somit 2.005 potentiell betroffene Client-Rechner – mit Verdacht auf Schadsoftware untersucht. In 1.243 Fällen hat sich dieser Verdacht bestätigt, darin enthalten waren 616 Mails mit Schadsoftware und 70 Betrugsmails. In 32 Fällen gab es Infektionen, in Summe waren 78 Clients betroffen.

Nur ein geringer Teil der Meldungen kam aus der ITSV GmbH, Infektionen gab es im Unternehmen selbst keine.

# SV-CERT EINMELDUNGEN & IDENTIFIZIERTE INFEKTIONEN



Anhand der Einmeldungen und Infektionen kann man erkennen, dass mit Beginn der Aussendung von Warnmeldungen durch das SV-CERT die Awareness der Benutzer in der Sozialversicherung angestiegen ist. Einerseits sind die Einmeldungen angestiegen und andererseits wurden immer weniger Infektionen verzeichnet.

Markante Meilensteine waren die Einrichtung einer Quarantäne-Mailbox im Herbst 2016 sowie die Implementierung einer verhaltensbasierenden Schadsoftwareanalyse, einem Sandboxing-System durch das Rechenzentrum. Mithilfe dieser Technik kann Software ausgeführt werden, ohne andere Ressourcen eines Systems zu beeinflussen.

## Sparen wird ausgeschrieben

Die Neustrukturierung des **Ausschreibungs-wesens** wurde mit Ende 2016 abgeschlossen. Ziel war es, das System einerseits transparenter zu gestalten und auf der anderen Seite im Sinne der Kosteneffizienz Einsparungen zu lukrieren. Diese Einsparungserfolge aufgrund der Nutzung der ausgeschriebenen Rahmenvereinbarungen durch die ITSV GmbH sowie der Träger liegen bei rund 5,8 Mio. €. Zusätzlich wurde das Ausschreibungsbedarfsvorwarnungswesen verbessert sowie der Prozess der Ausschreibungsdurchführung effizienter gestaltet und bestens dokumentiert.

Ein Vergabeneuletter informiert die Träger nun regelmäßig über geplante sowie durchgeführte Ausschreibungen. Außerdem wurde im Sinne der Effizienz die Zusammenarbeit mit dem Bundesrechenzentrum (BRZ) und der Bundesbeschaffungs GmbH (BBG) intensiviert. Die ersten Ergebnisse im Jahr 2016 können sich durchaus sehen lassen. So wurden 28 Leistungen neu zugeschlagen, 10 weitere Leistungen durch Zusammenarbeit mit dem Bundesrechenzentrum für Abrufe nutzbar gemacht sowie 10 neue BBG-Ausschreibungen für die Nutzung der Träger aufgearbeitet.



# ALLES IM BLICK

Nur ein gesamtheitlicher Überblick schafft die Basis für übergreifende und effizienzorientierte Zusammenarbeit. Dabei unterstützen technische Tools, welche einen wertvollen Beitrag zum Gelingen trägerübergreifender Projekte leisten.

## Technik führt zum Erfolg

Die ITSV GmbH übernimmt in vielen SV-weiten Vorhaben das Projektmanagement. Das bereichsübergreifende pm-office Team unterstützt einerseits durch Zurverfügungstellung von Methoden und Standards, andererseits ist das Projektmanagement-Tool „Enterprise Project Management“ (EPM) hierzu die zentrale Plattform. Dies gewährleistet eine gesamtheitliche Sichtweise über die Projektgesamtheit und trägt somit zum Projekterfolg bei. Im Jahr 2016 wurden zusätzliche Themenfelder wie Vorhaben, Produkte, Standardprodukte und Prozesse in EPM aufgenommen. Im Mittelpunkt standen hier die Möglichkeit einer zentralen Planung sowie die einheitliche Berichterstattung im Rahmen der Produkte und der Aufnahme übergreifender Vorhaben der Planung & Inbetriebnahme aus dem Rechenzentrum. Mit 146 aktiven „Elementen“ in EPM wurde der Rollout auf die weiteren Bereiche in der ITSV GmbH 2016 erfolgreich abgeschlossen. Zusätzlich unterstützt die **PM-Community** die kontinuierliche Verbesserung der Projektarbeit in der Sozialversicherung mittels Vernetzung und Interaktion. Hier wird der proaktive Austausch von Wissen und Erfahrung gefördert, um ein einheitliches Projektmanagement-Verständnis in der Sozialversicherung zu schaffen.

## Zusammenarbeit mit Überblick

Zielsetzung der **SV-IT Prozesslandkarte** ist die Schaffung nachvollziehbarer und steuerbarer Prozesse für die übergreifende Zusammenarbeit innerhalb der SV. 2016 wurde mit der Prozesslandkarte die Grundlage für die weitere, übergreifende und prozessbasierte Zusammenarbeit der ITSV GmbH mit der SV-IT geschaffen. Als Basis dienten die ersten übergreifenden SV-IT-Prozesse aus der IT-Wertschöpfungskette und die daraus gewonnene Erkenntnis, dass es einer breiteren prozessualen Betrachtung der operativen Tätigkeiten bedarf. Die Prozesslandkarte betrachtet die operativen Tätigkeiten sowie Governancetätigkeiten innerhalb der SV-IT. Zum gemeinsamen Verständnis und zur Abgrenzung wurden Prozesszwecke definiert, welche auch die Ausgangsbasis für die Erarbeitung neuer SV-IT-Prozesse bilden. Zielsetzung ist die Schaffung nachvollziehbarer und steuerbarer Prozesse für die übergreifende Zusammenarbeit innerhalb der SV-IT.



# MODERNE TECHNIK FÜR MODERNE MEDIZIN

Die ITSV GmbH betreibt mit ihrem Know-how Prozesse im Rahmen der Digitalisierung des Gesundheitswesens, damit die Kunden der österreichischen Sozialversicherung von diesen technischen Fortschritten und den zahlreichen neuen Möglichkeiten bestmöglich profitieren.

## Wir unterstützen das Gesundbleiben

Um gleichbleibende Qualität und perfekt abgestimmte Services gewährleisten zu können, wurde in der ITSV GmbH eine eigene **Abteilung für medizinische Belange** gegründet.

Das Programm **LUCI (Level Up Client & Infrastructure)** befindet sich derzeit im Aufbau und koordiniert mehrere Rechenzentrums-Aktivitäten zur Verbesserung und Optimierung von IT-Infrastruktur und -Betrieb. Im Zuge dessen wurde bereits ein Großteil der im **Gesundheitsverbund der WGKK** betriebenen Windows-Server sowohl auf die neue ESX-Infrastruktur (Server-Virtualisierung) als auch in die neue WGKK-Domäne migriert. Im Bereich der Laboreinrichtungen und der Augenambulanzen des Gesundheitsverbundes wurden zahlreiche neue Geräte in Betrieb genommen. Darüber hinaus wurde die Datenhaltung bei schon vorhandenen

Untersuchungsgeräten in Zusammenarbeit mit den Lieferanten zentral konsolidiert. Auch für die medizinische Genetik im Hanuschkrankenhaus konnte eine neue Applikation für die genetische Analyse in Betrieb genommen werden.

Für das Projekt **RAFO (Revisionssicheres Archiv für ORBIS)** der WGKK wurden zur Abstimmung und Zusammenarbeit mit dem Fachpersonal vor Ort sowie den Liefer- und Herstellerfirmen Verbesserungen und Konsolidierungen im Netzwerkverbund der zahlreichen Modalitäten (Röntgen- und Ultraschallgeräte sowie Peripherie) durchgeführt.

## Wenn's weh tut! 1450

Das **Telefon- und webbasierte Erstkontakt- und Beratungsservice** bietet der Bevölkerung einen niederschweligen Zugang zu allen Gesundheitsfragen. Leichte Verfügbarkeit, die Zurverfügungstellung von qualitätsgesicherten Informationen auch außerhalb der klassischen Öffnungszeiten sowie die Ortsunabhängigkeit sind die prägnanten Vorteile dieses Services. Unter dem Namen „**Wenn's weh tut! 1450**“ wird dieses Service im zweiten Quartal 2017 in den Bundesländern Vorarlberg, Niederösterreich und Wien ausgerollt. Dementsprechend stand das Jahr 2016 im Fokus der Implementierung. Konkret waren die Vorbereitungen zur Ausrollung des Pilotprojekts auf Landesebene, die Übersetzung und Anpassung des dahinterliegenden Expertensystems an österreichische Gegebenheiten, die Kommunikations- und Marketingmaßnahmen sowie die zentrale Projektkoordination die wesentlichen Arbeitspakete.



## Gesunder Überblick

Die **elektronische Gesundheitsakte (ELGA)** stellt eine elektronische Vernetzung der ELGA-Gesundheitsdaten von Patienten, die verteilt im Gesundheitswesen entstehen, her und entwickelt sich ständig weiter. So konnte die ITSV GmbH im Jahr 2016 sechs ELGA-Bereiche bei der Anbindung an ELGA unterstützen. Die Anbindung der eigenen Einrichtungen der SV, darunter die UKHs und Reha-Zentren der AUVA, das Hanuschkrankenhaus und die Gesundheitszentren der WGKK sowie Einrichtungen von BGKK und BVA wurden durch das Programm-Management der ITSV GmbH unterstützt.

Das durch die ITSV GmbH betriebene Umbrella Monitoring System (UMS) kann der ELGA-Betriebsführung und den Systempartnern jederzeit ein aktuelles Bild des Betriebszustandes der verteilt betriebenen Komponenten geben.

Eine weitere ELGA-Komponente, welche von der ITSV GmbH und SVC gemeinsam entwickelt wurde, konnte in Betrieb gesetzt werden: das ELGA-Vertretungsmodul. Dadurch können Eltern für ihre minderjährigen Kinder die ELGA-Rechte wahrnehmen.

Darüber hinaus wurden weitere neun ELGA-Partner – AI, AUVA, BRZ, KABEG, AURA (Siemens), eGor (Vinzengruppe), Oberösterreich, Tirol und Salzburg – an das Ticketsystem der ELGA-Serviceline angebunden. Dies erfolgte entweder mittels einer Schnittstelle zwischen den beteiligten Ticketsystemen oder aber über den Zugang zum mandantenfähigen Ticket-Portal, welches 2016 entwickelt und den ELGA-Bereichen von der ITSV GmbH zur Verfügung gestellt wurde. Der Zugriff auf dieses Portal erfolgt über gesicherte Netze und ermöglicht es den ELGA-Bereichen am Supportprozess teilzunehmen.

## Ein würdevoller Abschluss

**E\_innovation** ist ein gemeinsames Programm von 18 SV-Trägern, HVB und SVC/eSV unter der Leitung der ITSV GmbH. Ziel ist, die Interaktion der Versicherten mit den jeweiligen Trägern zu erleichtern und dabei gleichzeitig die Verwaltung der SV-Träger zu entlasten. Das Projekt konnte planmäßig mit Ende 2016 überaus erfolgreich abgeschlossen und an die Linie übergeben werden.

Das im Rahmen von e\_innovation entwickelte Online-Portal „**MeineSV**“ stellt erstmals alle Online-Services der SV-Träger übersichtlich an einer Stelle zur Verfügung. Aber auch Änderungen der persönlichen Daten, wie Adresse, Bankverbindung etc. können direkt, rasch und jederzeit über MeineSV online abgewickelt werden.

Im Jahr 2016 wurde MeineSV um neue Services erweitert. So ging das **elektronische Bewilligungsservice (eBS)** online, das die Administration des gesamten Verordnungsprozesses elektronisch abwickeln soll – von der Verordnung über die Bewilligung bis hin zur Abrechnung der erbrachten Leistung. In einem ersten Schritt nehmen bereits die Klinischen Psychologen erfolgreich teil.





# FÜR DIE ZUKUNFT GERÜSTET

Die technische Entwicklung und die Anforderungen unserer Zeit schreiten in einem enormen Tempo voran. Dies erfordert, vorausschauend zu agieren und auf die Zukunft bestmöglich vorbereitet zu sein, sowohl auf technischem Gebiet, aber auch, was die Ausbildung der Mitarbeiter angeht. Mittels moderner Technik am Puls der Zeit, und somit für große Vorhaben der Zukunft bestens gerüstet, sein – das sind die künftigen Herausforderungen.

Wer morgen erfolgreich sein will, muss bereits heute Vorsorge treffen. Die rasante Entwicklung im Bereich der Technik, insbesondere was die Digitalisierung im Gesundheitswesen angeht, erfordert es, immer up to date zu sein. Bestens ausgebildete Mitarbeiter, vom Lehrling bis zur Führungskraft, garantieren maßgeblich den Unternehmenserfolg.



# WIR SETZEN NEUE MASSSTÄBE

Um auch zukünftig höchste und vor allem gleichbleibende Qualität gewährleisten zu können, bedarf es laufend neuer Entwicklungen und Anpassungen. Schlüssige Arbeitsketten, Automatisierung und stabile Prozesse sind hierbei zentrale Schlagworte. Dies sichert nicht nur, dass die ITSV GmbH auch zukünftig Wegbereiter des technologischen Wandels ist, sondern sorgt auch für Effizienz und Optimierung der Kosten.

## Ein professionelles Grundgerüst

Software zu entwickeln, ist eines der Kerngeschäfte der ITSV GmbH. Dabei ist es uns wichtig, Professionalität und konstant hohe Qualität in jedem Entwicklungsprozess garantieren zu können. Ausgangsbasis hierfür sind nachvollziehbare Architektur- und Designentscheidungen. Das Herzstück dabei ist das **Systemarchitekturkonzept (SAK)**. Hier werden die Grundlagen der zu entwickelnden Komponenten strukturiert beschrieben (Infrastruktur, Schnittstellen, Eigenschaften etc.). Das SAK wird maßgeblich durch Softwarequalitätskriterien (ISO 25000), sprich nicht-funktionale Eigenschaften, bestimmt und stellt damit den zentralen Ausgangspunkt jeder Softwareentwicklung dar. Jedes SAK wird somit auf Plausibilität und Vollständigkeit geprüft. Die Einhaltung dieses Prozesses stellt auch Einheitlichkeit sicher, da in der Entwicklung die Standardtools aus der DevOps Toolchain zu verwenden sind. Dies trägt in weiterer Folge dazu bei, die Anzahl der Fehler im Betrieb weiter zu minimieren.

## Neue Besen kehren gut

Als IT-Dienstleister, der Leistungen aus einer Hand anbietet, beobachten wir selbstverständlich laufend die aktuellen Entwicklungen am Markt. Um immer **auf dem neuesten Stand der Technik**, aber auch bestens für die Zukunft gerüstet, zu sein, modernisieren wir unsere Infrastruktur konstant und lösen sukzessive nicht mehr aktuelle Programme ab. Hierbei agieren wir vorausschauend, verringern damit Abhängigkeiten und senken aktiv Kosten. Die Entwicklungsschiene des Host TAI ist mittlerweile veraltet, deshalb müssen alle Produkte, die darauf laufen, auf den neuesten technischen Stand gebracht werden.

Kleinere Systeme wurden bereits migriert, für größere wurden umfangreiche Analysen begonnen – das Projekt soll im Jahr 2020 endgültig abgeschlossen sein. Damit schaffen wir eine solide Basis für die nächsten 40 Jahre.

Es geht dabei auch darum, das Wissen der handelnden Personen bezüglich alter Systeme zu sichern, da beispielsweise Hosts noch viele Jahre aktiv bleiben werden, die dafür ausgebildeten Personen jedoch sukzessive in Pension gehen. Wir arbeiten intensiv daran, dieses Wissen an die jüngere Generation weiterzugeben, damit wir für die nächsten Jahre und Jahrzehnte im Sinne unseres Auftrags bestens gerüstet sind.

## Die Königin der Projekte

Die Beitragsgrundlage wird zur Berechnung sämtlicher Beiträge zur Pflichtversicherung, aber auch zur Ermittlung des Ausmaßes und der Höhe der Leistungsansprüche der Versicherten benötigt. Derzeit sind die versichertenbezogenen Beitragsgrundlagen durch den Dienstgeber jährlich im Nachhinein zu melden. Dies soll nun ab 1. Jänner 2019 im Rahmen von **mBGM (monatliche Beitragsgrundlagenmeldung)** auf eine monatliche Meldung durch den Dienstgeber umgestellt werden, was großen Nutzen für Versicherte, aber auch Dienstgeber bringt. Dies bedingt jedoch eine komplette Systemumstellung für die Dienstgeber und die Sozialversicherungsträger. Sämtliche Lohnverrechnungsprogramme sind von der Umstellung betroffen, genauso wie mehr als 70 EDV-Systeme der Sozialversicherung.

Die ITSV GmbH ist mit der Gesamtkoordination von mBGM beauftragt. Darüber hinaus müssen die betroffene Software – gegenständlich handelt es sich um 14 Applikationen – angepasst und die entsprechenden Produktions-, Entwicklungs- und Testumgebungen zur Verfügung gestellt werden. Diese technischen Voraussetzungen sind bereits Ende 2017 fertigzustellen, um im Jahr 2018 einen intensiven Testbetrieb mit Lohnsoftwareherstellern sowie einen organisierten Produktionstestbetrieb mit Dienstgebern durchführen zu können.

Auf technischer Seite wurden neuartige Testszenarien, wie der Systemintegrationstest (SID), etabliert. Dieser sorgt dafür, dass die einzelnen Teile und Komponenten gemeinsam funktionieren, sodass nicht mehr jeweils bei den einzelnen Trägern getestet werden muss. Aber auch die mBGM Readiness sämtlicher betroffener Produkte konnte hergestellt werden.

Die ITSV GmbH hat sich intern stringent aufgestellt und Mitarbeiter aus vielen Bereichen zu einer eigenen „Organisation“ zusammengezogen, um dieses Projekt erfolgreich abwickeln zu können. Es gilt dabei einen gesamtheitlichen Überblick zu behalten, das Budget und die Umsetzung laufend zu überwachen sowie einen ständigen und intensiven Informationsaustausch sicherzustellen. Die Herausforderung, diese zusätzliche, übergreifende „Organisation“ mit mehr als 350 beteiligten Personen mit den vorhandenen Strukturen abzugleichen, konnte im Jahr 2016 hervorragend bewältigt werden.

## Testen auf Knopfdruck

Im ITSV Rechenzentrum werden neben allen Produktionsumgebungen auch mannigfaltige **Test- und Entwicklungsumgebungen** für unterschiedliche Einsatzgebiete benötigt. Hier ist eine komplette Open Source Lösung mit **OpenStack** im Einsatz. Dabei stehen vollautomatisierte Kopierstellungen mit einem schnellen Aufbau von Testlabors zur Verfügung. Der Zugriff auf die Testlabors ist von jedem Arbeitsplatz möglich. Darüber hinaus können mehrere Testlabors eingerichtet sowie zeitgleich, und vor allem voneinander unabhängig, betrieben werden.

Ein Beispiel, wie im Jahr 2016 mit OpenStack hinter den Kulissen ein Projekt entsprechend unterstützt und ermöglicht wurde, stellt die Migration von Novell auf die Microsoft Plattform für die OÖGKK dar. Um die Migration entsprechend zu testen, wurden dem Projektteam mehrere Testlabors zur Verfügung gestellt. Auch die Mitarbeiter des Servicedesks der OÖGKK konnten mithilfe eines Testlabors erstmalig Erfahrung mit den Microsoft Produkten sammeln.

Seit der Einführung und Betriebsaufnahme von OpenStack im Jahr 2015 hat das ITSV Rechenzentrum laufend Expertise aufgebaut und durch die Teilnahme am weltweiten OpenStack Summit im Herbst 2016 weiter vertieft. Auch 2017 wird die ITSV GmbH aktiv die Fortschritte im Bereich Test- und Entwicklungsumgebungen, wie beispielsweise neue Technologien, die als OpenStack Images angeboten werden, weiterverfolgen.

# MITARBEITER ALS SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG

Maßnahmen, die Mitarbeiter motivieren, unterstützen und in ihrer Entwicklung fördern, leisten einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg des Unternehmens. Neben einer hochwertigen Lehrlingsausbildung im Haus steht auch das Thema „Lebenslanges Lernen“ ganz oben auf der Agenda. Moderne Technologien unterstützen das effiziente Arbeiten und verringern den Verwaltungsaufwand.

## Man lernt nie aus

Lebenslanges Lernen wird bei uns ernst genommen. Deswegen stellen wir unseren Mitarbeitern viele Weiterbildungsmaßnahmen zur Verfügung und haben ein eigenes **Ausbildungsprogramm für unsere Führungskräfte** geschaffen. Je besser wir ausgebildet sind, umso effektiver können wir im Sinne unserer Kunden handeln. Im Jahr 2016 lagen, neben zahlreichen individuellen Maßnahmen, die Schwerpunkte auf folgenden Themen:

### ■ Burnout-Prävention

In einem ersten Schritt wurden Impulsvorträge gehalten, um für das Thema zu sensibilisieren. In weiterer Folge lernten die Führungskräfte in Workshops, mit dem Thema Stress sorgsam umzugehen, um erst gar nicht in die Burnout-Falle zu tappen.

### ■ Performance-Trainings

In Form von Performance-Trainings wurde das Thema „professionelle Kommunikation“ beleuchtet. Dabei wurden die neuesten Präsentationstechniken vermittelt und trainiert.

### ■ Konfliktmanagement-Training

Konflikte im Arbeitsumfeld sind oft nicht vermeidbar. Daher ist es wichtig, zu wissen, wie mit diesen umgegangen wird, denn dann können sie auch ein immenses Weiterentwicklungspotenzial beinhalten. Dies wurde im Rahmen von Konfliktmanagement-Trainings analysiert und erarbeitet.

## In der Jugend liegt die Zukunft

Seit dem Jahr 2010 widmet sich die ITSV GmbH der **Lehrlingsausbildung** im eigenen Haus, um die Fachkräfte der Zukunft qualifiziert zu fördern. Im Jahr 2016 haben zwei IT-Technik-Lehrlinge ihre Lehre erfolgreich abgeschlossen. Drei neue Lehrlinge im Bereich Bürokaufmann und IT-Technik wurden im Rahmen eines anspruchsvollen hausinternen Lehrlingscastings aufgenommen. Insgesamt befanden sich im Jahr 2016 15 Lehrlinge im Haus in Ausbildung, davon werden fünf Lehrlinge diese Anfang 2017 abschließen. Für die Qualität der Ausbildung sind eine Lehrlingsverantwortliche und acht weitere geprüfte Lehrlingsausbildner zuständig. Seit Dezember 2014 ist die ITSV GmbH mit dem Gütezeichen „TOP-Lehrbetrieb“ der Wirtschaftskammer Wien ausgezeichnet.

## Wir essen, was wir kochen

Im Sinne der Effizienz wurde einerseits die **Zeitwirtschaft neu in SAP** aufgesetzt und andererseits der nächste große Schritt vorbereitet, nämlich die flächendeckende Abwicklung der Mitarbeitergespräche in SAP. Die elektronische Unterstützung dieses wichtigen Prozesses, der 2017 zur Umsetzung kommt, erspart viel Zeit und trägt damit zur Effizienzsteigerung innerhalb der ITSV GmbH bei. Auch die Urlaubs- und Gleitzeitverwaltung, Reisekostenabrechnung, Arbeitszeitpflege sowie die Abwesenheitsübersicht werden nun elektronisch durchgeführt. Die Projekt-Abwicklung erfolgte unter Einbeziehung der Mitarbeiter, wodurch Verbesserungsvorschläge für eine stetige Weiterentwicklung gewonnen wurden und eine entsprechende Akzeptanz erzielt werden konnte. Hiermit haben wir einen innovativen Schritt für die Sozialversicherung gesetzt – gemäß dem Motto: „Wir essen, was wir kochen“.

# MIT VOLLER ENERGIE IN DIE ZUKUNFT

Das zeitgerechte Auseinandersetzen mit den Technologien und Möglichkeiten der Zukunft, ermöglicht es bereits heute, Expertise für zukünftige Themen aufzubauen und somit immer einen Schritt voraus zu sein. Richtig eingesetzt, sparen diese Technologien Zeit und Geld ohne Arbeitsplätze zu gefährden, da neue zukunftssträchtige Themenfelder geschaffen werden.

## Ein Blick in die Zukunft

Wer sich den Themen der Zukunft stellen will, kommt nicht am Begriff „**Artificial Intelligence**“ vorbei. Es geht dabei um die Automatisierung intelligenten Verhaltens, also um den Versuch, menschenähnliche Intelligenz nachzubilden – d. h., einen Computer so zu programmieren, dass dieser eigenständig Probleme bearbeiten kann. Die Grundlage bildet das Verständnis der natürlichen Sprache und hier speziell auch der medizinischen Terminologie. Dies ermöglicht es dem System, Dokumente zu lesen und ihren Inhalt im richtigen Kontext zu begreifen. Die ITSV GmbH setzt sich bereits heute intensiv mit diesem Thema auseinander. Im Zentrum steht immer die Zukunftsfrage: „Wo kann ich Artificial Intelligence einsetzen und wie?“ Das Unternehmen hat diesbezüglich Expertise aufgebaut und arbeitet bereits jetzt daran, automatisiert effizienter zu werden.

## Verbunden und doch so fern

Moderne **Videokonferenzsysteme** sorgen für eine rasche und effiziente Kommunikation von Teilnehmern, die sich an unterschiedlichen Orten befinden. Dies erleichtert schnelle Abstimmungen und spart neben Zeit auch Geld. Das Videokonferenzservice der ITSV GmbH wurde im Jahr 2016 auf eine neue Plattform (Telepresence) umgerüstet. Dies ermöglicht eine höhere Verfügbarkeit, eine höhere Anzahl verwaltbarer Videoendpunkte und zahlreiche neue Funktionen.

Die Einbindung von „Skype for Business“-Benutzern in Videokonferenzen sowie die Bereitstellung von Videoclients für iOS und Android Tablets sind weitere Funktionen, die nun zur Verfügung stehen.

Im Jahr 2016 konnte eine Steigerung im Q4/2016 (gegenüber Q1/2016) bei gebuchten Konferenzen von ca. 54 % und bei Ad Hoc Konferenzen von 20 % verzeichnet werden. Insgesamt sind zwischenzeitlich bereits 50 Endpunkte in Betrieb. Die Kommunikation sowie die Zugriffe auf Server oder PC erfolgen ausschließlich über das SV-interne Datennetz (CNSV) oder über eine gesicherte und verschlüsselte Internet-Verbindung.



# LAGE- BERICHT 2016

## Geschäftsverlauf und wirtschaftliche Lage der IT-Services der Sozialversicherung GmbH (im Folgenden „ITSV GmbH“) im Jahr 2016

Die ITSV GmbH steht zu 100% im Eigentum der österreichischen Sozialversicherungsträger, für welche das Unternehmen zentrale IT-Dienstleistungen plant und operativ umsetzt. Die Eigentümer der ITSV GmbH sind somit die wichtigsten Partner und gleichzeitig Kunden des Unternehmens.

Die Umsatzerlöse stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 3,8% (+ 3.214 TEUR). Dies begründet sich vorrangig durch neue

Serviceerbringungen bzw. durch Dienstleistungserweiterungen bestehender Services. Diese erweiterte Dienstleistungserbringung führt entsprechend auch zum Anstieg der angefallenen Kosten. Die Bilanzsumme liegt mit 37.387 TEUR um 1.193 TEUR über dem Vorjahreswert. Die Veränderung ergibt sich aus der laufenden gewöhnlichen Geschäftstätigkeit. Gemäß Kooperationsvertrag ist die Finanzierung der Gesellschaftsdienstleistungen durch unterjährige Akontozahlungen geregelt.

wobei eine Abrechnung der Services jeweils am Jahresende im Zuge des Jahresabschlusses erfolgt. Gemäß Gesellschaftervertrag können die Gesellschafter die Einforderung von Nachschüssen beschließen.

### Übersicht Finanzdaten

	2016	2015	Δ
Umsatzerlöse (in TEUR)	87 049	83 835	3,8%
Ergebnis vor Steuern (in TEUR)	1 592	1 377	15,6%
Bilanzgewinn (in TEUR)	1 251	1 338	-6,4%
Investitionen / Anlagenzugänge (in TEUR)	6 766	9 949	-32,0%
Eigenkapital (in TEUR)	20 410	20 538	-0,6%
Eigenkapitalquote	55%	57%	
Mitarbeiter per 31.12.2016 (inkl. Überlassene)	636	613	3,8%
davon Mitarbeiter in der D.O.A (Überlassene)	122	122	0,0%



# NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

1.740 betreute Server im RZ mit einem Storage von 3.579 TB

4.888 betreute Mailboxen mit einem Storage von 7,6 TB



Einsparungspotenzial / Monat RZ Wien durch Konsolidierungsmaßnahmen

- 7 3 . 0 0 0 KW/h

## Rechenzentrum (RZ)

In den beiden standortredundanten Produktiv-Rechenzentren der ITSV GmbH in Wien wurden 2016 weitere sicherheitstechnische Maßnahmen umgesetzt. So wurde für beide Standorte ein Notrufsystem eingeführt. Somit konnte die Sicherheit für Mitarbeiter in diesen geschotteten Bereichen weiter erhöht werden.

Die im Jahr 2015 im Bereich „Server und Storage“ begonnenen und im Jahr 2016 abgeschlossenen technischen Erneuerungen brachten weiteres Einsparungspotential. Der Stromverbrauch in den Wiener Rechenzentren verringerte sich insgesamt um ca. 21%. Das bedeutet ein jährliches Einsparungspotential von ca. 881.000 KW/h für das Jahr 2016 gegenüber dem Vorjahr.

## Software (SW)

Einen wesentlichen Aspekt im Bereich Software stellen die Steuerung der Software-Standardprodukte und die Steuerung der zentralen Daten sowie die Ausrichtung auf strategische und zukunftssträchtige Plattformen dar. Mit Ende des Jahres 2016 betreute die ITSV GmbH folgende Systeme/Produkte (IT-Map) im Software-Bereich:

- 32 Standardprodukte
- 138 trägerübergreifende Informationssysteme
- 346 trägerinterne Informationssysteme
- 59 Fremdsysteme

GESAMTSPEICHERKAPAZITÄT [Storage] für 2016:

3.579 TB



893.536.549

MP3 Files mit ca. 5 Minuten Musik (4,2 MB Ø Dateigröße)



4.467.682.742

Minuten



3.102.557

Tage



8.494

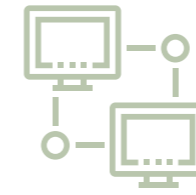
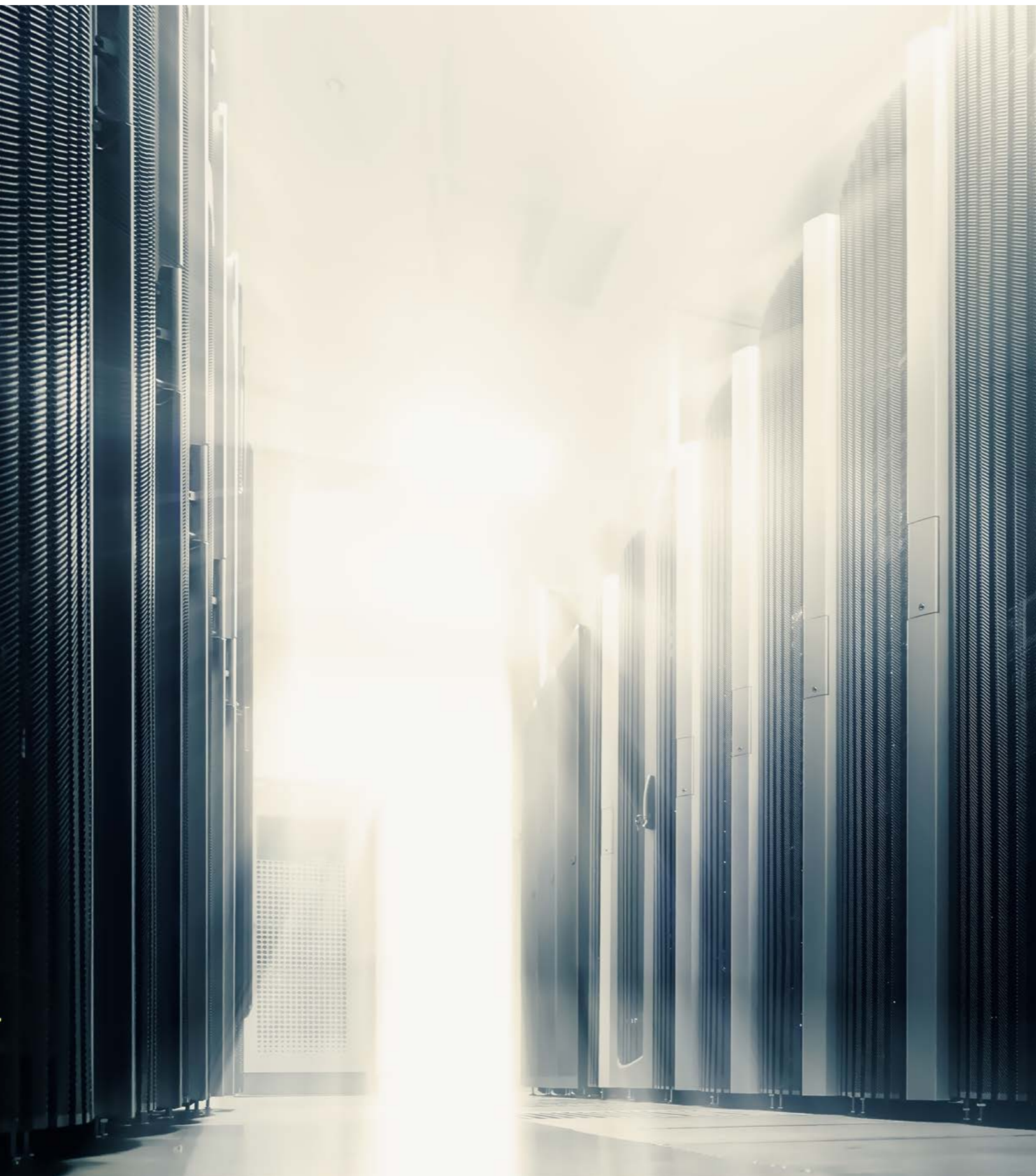
Jahre



340

Generationen

(bei einem angenommenen Alter von 25 Jahren der Mutter bei der Geburt ihres ersten Kindes)



Der Stand der im IT-Grundbuch registrierten Systeme beträgt per Jahresende 2016:

**32**  
Standardsysteme

**138**  
trägerübergreifende  
Informationssysteme

**346**  
trägerinterne  
Informationssysteme

**59**  
Fremdsysteme



## SV-Servicelines

- **e-card Serviceline** für
  - VS (Versicherte)
  - VP (Vertragspartner)
  - BK (Bürgerkarte)
- **ELGA Serviceline** für
  - Bürger
  - GDA (Gesundheitsdiensteanbieter)
  - Betreiber
  - OBST (Ombudsstellen)
- **BKFP** (Brustkrebsfrüherkennungsprogramm)
- **Gesundheitsverbund der WGKK** (inkl. Terminvereinbarung und -erinnerung)
- **VU** (Vorsorgeuntersuchung inkl. Terminvereinbarung)
- **REGO** (Rezeptgebührenobergrenze)
- **eSV** (Internetportal der österreichischen Sozialversicherung)
- **AGH** (Auftraggeberhaftung)
- **WEBEKU** (Web-BE Kundenportal)
- **Beschäftigung älterer Arbeitnehmer**
- **Clearingstelle** (Datenbereinigung)
- **HVB-Vermittlung**
- **ITSV-Vermittlung**
- **Komfor** (SV-interne Austauschplattform)

### Customer Care Center (CuCC)

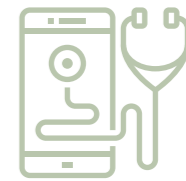
Das CuCC der ITSV GmbH fungiert als Single Point of Contact für telefonische Auskünfte und schriftliche Bearbeitungen von Anliegen der Kunden. Es besteht aus dem SV-Servicecenter, welches die Services für den Großteil der Sozialversicherten und Bürger abgewickelt, und dem SV-ServiceDesk, der hauptsächlich die Anliegen der internen Mitarbeiter der Sozialversicherungsträger behandelt.

**SV-Servicecenter:** Derzeit werden 19 verschiedene Servicelines in 8 Sprachen im SV-Servicecenter des CuCC angeboten, darunter z.B. eCard für Versicherte, elektronische Sozialversicherung (eSV-Portal), Rezeptgebührenobergrenze, elektronische Gesundheitsakte (ELGA), Brustkrebsfrüherkennungsprogramm und viele mehr. Zusätzlich zu den Servicelines werden die ELGA-Widerspruchsstelle, die Clearingstelle und das Service EGDA (elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch) im SV-Servicecenter betrieben. Im Jahr 2016 wurden im SV-Servicecenter insgesamt 426.147 Anrufe entgegengenommen und 84.421 schriftliche Anfragen bearbeitet. In der ELGA-Widerspruchsstelle wurden insgesamt 25.809 Willenserklärungen bearbeitet, die Clearingstelle hat 10.295 Identitätsklärungen vorgenommen und für EGDA wurden 32.128 Kostenforderungen digitalisiert.

**SV-ServiceDesk:** Hier werden alle Mitarbeiter des HVB, der WGKK und der ITSV GmbH, sowie die zentral betriebenen Produkte der SV für alle Sozialversicherungsträger und die Produkte für externe Organisationseinheiten (Gemeinden, Bezirkshauptmannschaften, Ministerien, usw.) betreut. Im Jahr 2016 wurden im SV-ServiceDesk insgesamt 46.272 Anrufe entgegengenommen und 85.036 Tickets eröffnet.



19  
Servicelines



2  
Services  
(EGDA und WIST)



8  
Sprachen



## SV-Servicecenter



# 426.147

angenommene Anrufe

## 2:39 Minuten

Ø Bearbeitungszeit



# 84.421

eingegangene Schriftstücke

## 5:41 Minuten

Ø Bearbeitungszeit



rd

# 25.800

über WIST eingemeldete Willenserklärungen

## SV-Servicedesk



# 46.272

angenommene Anrufe



# 85.036

Eingang Tickets

## Personal (PERS)

Die ITSV GmbH ist sich des hohen Stellenwerts von qualifizierten Mitarbeitern bewusst. Deshalb wird auf die Erhaltung und Erweiterung des hohen Kompetenzniveaus des ITSV-Personals geachtet – wir fördern die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter in allen Bereichen. Im Jahr 2016 wurden Schulungen im Gesamtausmaß von 850 Schulungstagen besucht.

Die ITSV GmbH hat als Arbeitgeber der ersten Wahl über die Jahre zahlreiche Auszeichnungen entgegennehmen dürfen – vom „Gütesiegel Top-Lehrbetrieb“ der WKÖ über das staatliche Gütesiegel „berufundfamilie“ bis zur, vor zwei Jahren erzielten, Auszeichnung als „Frauen- und Familienfreundlichster Betrieb Wiens 2015 im öffentlichen Bereich“ der Initiative „Taten statt Worte“.

## Sicherheits- und Risikomanagement (SuR)

Der Bereich war bis zum 30.01.2017 für die Themen Informationssicherheitsmanagement, Business Continuity Management, Risikomanagement und Prozessmanagement verantwortlich. Das Arbeitsgebiet Prozessmanagement wurde in den Bereich GSU eingegliedert und alle weiteren Aufgaben des Bereichs Sicherheits- und Risikomanagement wurden in den Bereich Recht integriert.

## Informationssicherheitsmanagement

Die ITSV GmbH ist seit 27.10.2011 nach ISO 27001:2013 zertifiziert. Das Überwachungsaudit 2016 zur Erhaltung der ISO 27001 Zertifizierung fand im Oktober 2016 statt und ist erfolgreich abgeschlossen worden.

Es wurden im Jahr 2016 durch das SV-CERT 1.903 Einmeldungen – 2.005 potentiell betroffene Client-Rechner – mit Verdacht auf Schadsoftware untersucht. In 1.243 Fällen hat sich dieser Verdacht bestätigt, darin enthalten waren 616 Mails mit Schadsoftware und 70 Betrugsmails. In 32 Fällen gab es Infektionen, in Summe waren 78 Clients betroffen.

## Zweigniederlassungen

Zweigniederlassungen bestehen nicht.

## Forschung und Entwicklung

Die IT-Services der Sozialversicherung GmbH hat keinen Bereich Forschung und Entwicklung.

## Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Nach Abschluss des Berichtszeitraumes gab es keine erwähnenswerten Ereignisse.

## Finanzinstrumente und Risiken

Das Unternehmen verwendet keine derivativen Finanzinstrumente. Die in der Bilanz ausgewiesenen originären Finanzinstrumente sind Gegenstand des allgemeinen Risikomanagements des Unternehmens, welches in den Buchhaltungs- und Bilanzierungsmethoden seinen Niederschlag findet. Außer den bereits im Jahresabschluss adressierten Risiken bestehen keine weiteren Ausfalls-, Liquiditäts- und Cashflow-Risiken. Es besteht kein Währungs- und Zinsrisiko.

## Voraussichtliche Entwicklung der ITSV GmbH

Im Geschäftsjahr 2017 wird die ITSV GmbH weiter an ganzheitlichen Konzepten zur Effizienzsteigerung, an der Umsetzung von gesetzlichen Rahmenbedingungen und strategischen Entwicklung von modernen, innovativen Lösungen im e-Health-Bereich arbeiten. Die strukturelle Optimierung des Unternehmens wird mit Nachdruck fortgeführt.

# BILANZ 2016

## AKTIVA

BILANZ zum 31. Dezember 2016 (Beträge in Euro)	31. 12. 2016 in EUR	31. 12. 2015 in TEUR
<b>A) Anlagevermögen</b>		
I. Software, Lizenzen und ähnliche Rechte	1.887.909,37	1.821
II. Sachanlagen		
1. technische Anlagen und Maschinen	1.1670.898,58	12.082
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	332.813,66	300
	13.891.621,61	14.202
<b>B) Umlaufvermögen</b>		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	179.219,87	125
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
2. Forderungen gegenüber verbundene Unternehmen	334119,73	0
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
3. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	3.897.925,3	3.994
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
	4.411.264,9	4.118
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	15.611.301,26	13.431
	20.022.566,16	17.549
<b>C) Rechnungsabgrenzungsposten</b>	3.472.407,48	4.442
	<b>37.386.595,25</b>	<b>36.194</b>

# PASSIVA

BILANZ zum 31. Dezember 2016 (Beträge in Euro)	31. 12. 2016 in TEUR	31. 12. 2015 in TEUR
<b>A) Eigenkapital</b>		
I. eingefordertes und eingezahltes Stammkapital	16.972.651,13	16.973
gezeichnetes Stammkapital	16.972.651,13	16.973
II. gesetzliche Rücklage	1.697.265,11	1.697
III. andere Rücklagen (freie Rücklagen)	132.722,12	133
IV. nicht gebundene Kapitalrücklagen	355.977,15	398
V. Bilanzgewinn	1.251.440,25	1.338
	20.410.055,76	20.538
<b>B) Rückstellungen</b>		
I. Steuerrückstellungen	166.377,00	80
II. sonstige Rückstellungen	1.798.868,19	1.552
	1.965.245,19	1.631
<b>C) Verbindlichkeiten</b>		
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	14.534.743,50	13.475
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	476.550,80	549
1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	188.868,05	282
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	188.868,05	282
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	7.437.713,61	7.453
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	7.437.713,61	7.453
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	7.384.712,64	6.289
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	6.908.161,84	5.740
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	476.550,80	549
	15.011.294,30	14.024
	<b>37.386.595,25</b>	<b>36.194</b>

# GEWINN- & VERLUSTRECHNUNG

für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2016

	2016 in TEUR	2015 in TEUR
<b>1. Umsatzerlöse</b>	87.048.724,83	83.835
<b>2. sonstige betriebliche Erträge</b>		
a) Erträge aus dem Abgang vom und der Zuschreibung zum Anlagevermögen mit Ausnahme der Finanzanlagen	28.558,46	300
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	3.241,20	37
c) übrige	784.690,25	581
	816.489,91	918
<b>3. Aufwendungen für Material und sonstige bezogene Herstellungsleistungen</b>		
a) Aufwendungen für bezogene Leistungen	(14.964.873,59)	(16.271)
<b>4. Personalaufwand</b>		
a) Gehälter	(26.120.790,50)	(23.844)
b) Soziale Aufwendungen	(7.620.309,65)	(6.859)
davon Aufwendungen für Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen	(382.367,86)	
davon Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Pflichtbeiträge	(7.118.741,04)	
	(33.741.100,15)	(30.703)
<b>5. Abschreibungen</b>		
a) auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	(7.066.034,00)	(7.064)
<b>6. übrige betriebliche Aufwendungen</b>	(30.502.577,94)	(29.356)
<b>7. Zwischensumme aus Z 1 bis 6</b>	<b>1.590.629,06</b>	<b>1.359</b>
<b>8. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge</b>	3.157,01	22
davon aus verbundenen Unternehmen	0,00	
<b>9. Zinsen und ähnliche Aufwendungen</b>	(2.185,44)	(4)
davon betreffend verbundene Unternehmen	(2.185,44)	
<b>10. Zwischensumme aus Z 8 bis 9</b>	<b>971,57</b>	<b>18</b>
<b>11. Ergebnis vor Steuern (Zwischensumme aus Z 7 und Z 10)</b>	<b>1.591.600,63</b>	<b>1.377</b>
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	(382.040,00)	(82)
<b>13. Jahresüberschuss/-fehlbetrag</b>	<b>1.209.560,63</b>	<b>1.296</b>
14. Auflösung von Kapitalrücklagen	41.879,62	42
<b>17. Bilanzgewinn</b>	<b>1.251.440,25</b>	<b>1.338</b>



# GLOSSAR

ACMS	Application Configuration Management System
AURA	Bild- und Befundversandsystem
AUVA	Allgemeine Unfallversicherungsanstalt
BBG	Bundesbeschaffungs GmbH
BKKWVB	Betriebskrankenkasse der Wiener Verkehrsbetriebe
BRZ	Bundesrechenzentrum
CISO	Chief Information Security Officer
CNSV	Corporate Network der Sozialversicherung
CRM	Customer-Relationship-Management
CuCC	Customer Care Center (ehemals SV-Servicecenter/SV-SC)
DevOps	Development Operations
DWH	Data Warehouse
eBS	elektronisches Bewilligungsservice
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EGDA	Elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch von Sozialversicherungsdaten
eGOR	Elektronische Gesundheitsplattform der Ordenseinrichtungen
ELGA	Elektronische Gesundheitsakte
ELGA-SEL	ELGA-ServiceLine
ELGA-WIST	Widerspruchsstelle für die Elektronische Gesundheitsakte
EPM	Enterprise Project Management
eSV	elektronische Sozialversicherung
ESX	Enterprise Server
EUR	Euro
GDA	Gesundheitsdiensteanbieter
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HVB	Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
iOS	iPhone Software
ISO	International Organization for Standardization
ITSV GmbH	IT-Services der Sozialversicherung GmbH
IT	Information Technology, Informationstechnik
KABEG	Kärntner Landeskrankenanstalten-Betriebsgesellschaft
KAGes	Steiermärkische Krankenanstalten-gesellschaft mbH
KOMFOR	Kommunikationsplattform der österreichischen Sozialversicherung
Kw/h	Kilowatt pro Stunde
LUCI	Level Up Client & Infrastructure
mBGM	monatliche Beitragsgrundlagenmeldung
NÖGKK	Niederösterreichische Gebietskrankenkasse
PM	Project Management
RAFO	Revisions-sicheres Archiv für ORBIS
RZ	Rechenzentrum
SAK	Systemarchitekturkonzept
SAP	Systeme, Anwendungen, Produkte
SID	Systemintegrationstest
SVC	Sozialversicherungs-Chipkarten Betriebs- und Errichtungsgesellschaft
SVD	SVD Büromanagement GmbH
SW	Software
STP	Standardprodukt/e
SV	Sozialversicherung
SV-CERT	Computer Emergency Response Team der Sozialversicherung
TEUR	Tausend Euro
TGKK	Tiroler Gebietskrankenkasse
USt	Umsatzsteuer
VDI	Virtual desktop infrastructure
WAN	Wide Area Network
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
Z-PI	Zentraler Patientenindex
ZPV	Zentrale Partnerverwaltung

„Es kommt nicht darauf an, die Zukunft vorauszusagen,  
sondern auf die Zukunft vorbereitet zu sein.“

Perikles (griechischer Staatsmann)

