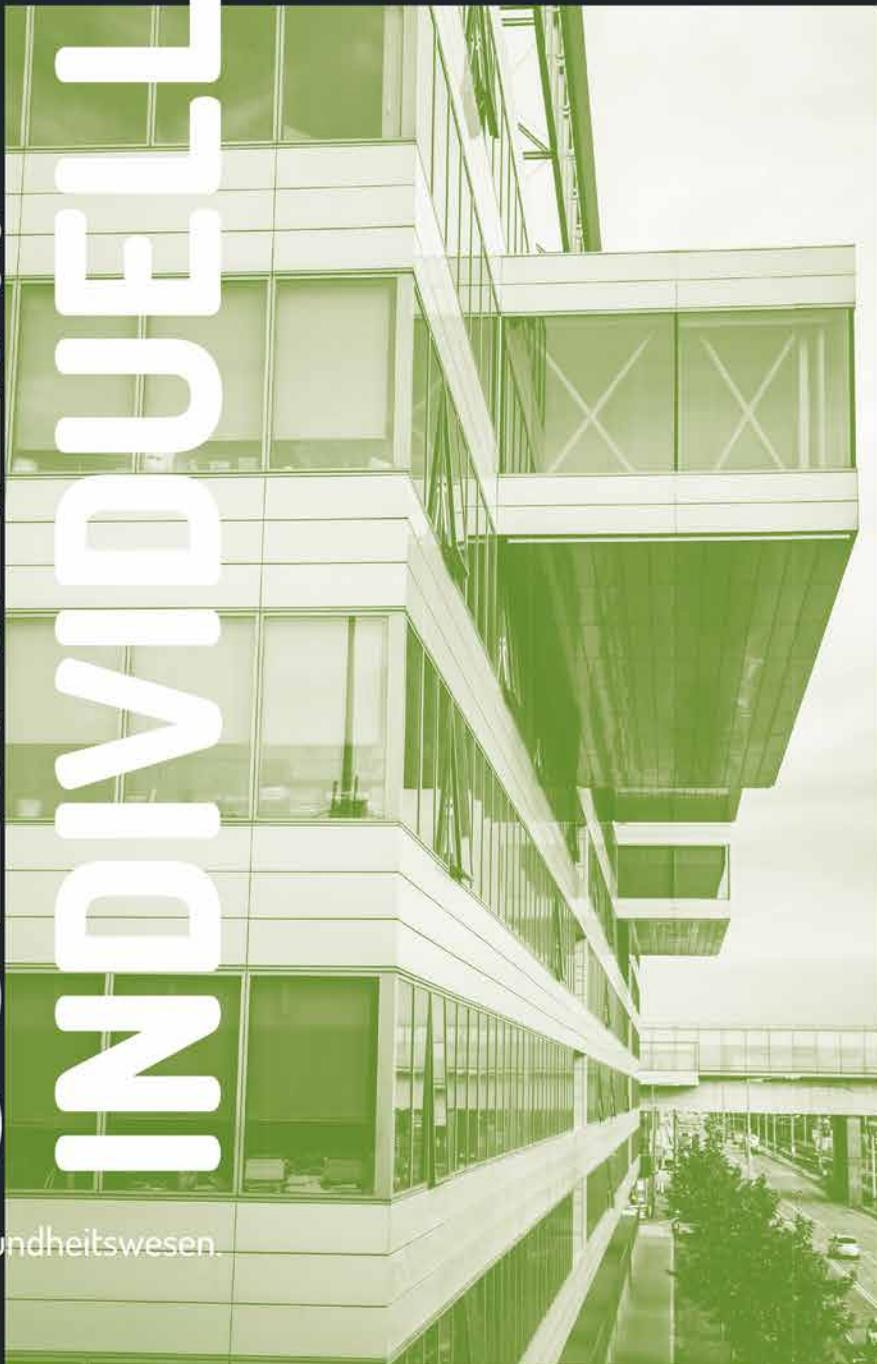


# SCHNELLER. SOZIALER. INDIVIDUELLER.

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen.  
Unser Beitrag.



7A LSZH 4 pair RJ45 82%NVP FF4214 07515

#### IMPRESSUM

Herausgeber IT-Services der Sozialversicherung GmbH, Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien, Tel: 050 124 844-5000, [itsv@itsv.at](http://www.itsv.at), [www.itsv.at](http://www.itsv.at), Firmenbuchnummer: reg. Handelsgericht Wien, FN 255932x, UID: ATU69435886, DVR 4904441, Chefredaktion ITSV GmbH, Andrea Mayrhofer, MAS Fotos Andi Bruckner, Michael Nagl, Martin Trobts, [shutterstock.com](http://shutterstock.com)  
Druckerei dze – druckzentrum eisenstadt Konzept, Grafik & Design Agentur Werberich GmbH, [www.werberich.at](http://www.werberich.at)

## JAHRESBERICHT 2015

# INHALT

2	Vorwort des Aufsichtsrates
4	Interview mit der Geschäftsführung
8	Das Unternehmen im Überblick
12	Innovativ, flexibel und serviceorientiert
19	Effizient, modern und sicher
29	Kundenorientiert und partnerschaftlich
35	Lagebericht 2015
44	Bilanz 2015

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



## SCHNELLER . MODERNER . INDIVIDUELLER . Die Digitalisierung im Gesundheitswesen

Innovation, Effizienz, Kundennutzen – das sind nur einige Themen und Herausforderungen, welche die ITSV GmbH seit mittlerweile mehr als zehn Jahren begleiten. Der medizinische und technische Fortschritt führen zunehmend in die Richtung des individuellen Gesundheitsmanagements. Rasche und effiziente Interaktionen zwischen Patienten und Dienstleistern, einfache Strukturen und der intelligente Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien sind aktuelle Herausforderungen, die das Unternehmen auch in den nächsten Jahren zunehmend beschäftigen werden.

Die ITSV GmbH wirkt an der Entwicklung und Umsetzung zukunftsweisender Technologien und Anwendungen mit und leistet somit durch intelligente Anwendungen einen wichtigen Beitrag zur Gesundheitsreform; nicht zuletzt zur erfolgreichen Erweiterung des Portfolios sowie zur Kostenreduktion in der Sozialversicherung.

Unsere Aufgabe als IT-Dienstleister der Sozialversicherung ist es, dieser Entwicklung mit einer breiten und modernen Leistungspalette Rechnung zu tragen. Vor allem im Bereich der Digitalisierung der medizinischen Versorgung haben wir das „Ohr am Puls der Zeit“ und den Kundenwunsch im Fokus.

So stellt das neue Online-Portal „Meine SV“ einen Meilenstein dar, was die verbesserte Interaktion zwischen Bürgern und Dienstleistern anbelangt. Rasche, unbürokratische Services unter Wahrung der Datensicherheit sind Anforderungen, die einen kompetenten Partner mit dem nötigen Know-how benötigen.

Wir als Aufsichtsratsvorsitzende sind stolz darauf, als ITSV GmbH einen wesentlichen Beitrag zur professionellen Entwicklung der IT-Dienstleistungen in der SV zu leisten und bedanken uns im Namen des Unternehmens bei unseren Kunden und Geschäftspartnern – aber auch bei allen Mitarbeitern der ITSV GmbH, für die erfolgreiche Zusammenarbeit im Jahr 2015. Gemeinsam arbeiten wir auch weiterhin an dem Ziel: Das Gesundheitswesen durch moderne Technologien noch schneller, moderner und individueller zu gestalten.



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 des Gesundheitswesens und welchen Beitrag die ITSV GmbH dabei leisten kann.

**Schneller, moderner, individueller – Die Digitalisierung im Gesundheitswesen.**

**Welche Rolle spielt die ITSV GmbH dabei?**

**Hubert Wackerle:** E-Health ermöglicht eine bessere digitale Interaktion zwischen Bürgern und Sozialversicherung sowie eine schnellere und sicherere Verarbeitung komplexer Datenmengen. Der intelligente Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien wird das Gesundheitswesen revolutionieren und birgt enorme Potentiale für effiziente, zweckmäßige und einfache Strukturen – sowohl in der Verwaltung, als auch für jeden österreichischen Versicherten.

**Erwin Fleischhacker:** Unsere Aufgabe als IT-Dienstleister der Sozialversicherung ist es, dieser Entwicklung mit einer breiten und modernen Leistungspalette Rechnung zu tragen. Vor allem im Bereich der Digitalisierung der medizinischen Versorgung sind unsere Ideen und unser Know-how gefragt.

**Von welchen Projekten sprechen wir dabei konkret?**

**Fleischhacker:** Die Veränderungsgeschwindigkeit im digitalen Zeitalter ist enorm. Den Menschen ist es wichtig, rasch zu den gewünschten Informationen zu gelangen oder beispielsweise Bewilligungen und Anträge elektronisch abwickeln zu können, ohne weite Wege in Kauf nehmen zu müssen. Aber auch die schnelle und vor allem kompetente Auskunft bei medizinischen Fragen sowie auch bei plötzlich auftretenden Problemen, beispielsweise ein Fieberanfall des Kleinkindes am Samstagabend, steht im Vordergrund. Hier haben sich der Bund, die Länder und die Sozialversicherung im Zuge der Gesundheitsreform zum Thema „neue Primärversorgung“ auf eine „Gesundheitshotline“ festgelegt. Dabei steht den Bürgern rund um die Uhr rasche und kompetente Hilfe am Telefon zur Verfügung. Um bestmögliche Qualität der Beauskunftung sicherzustellen, wird das medizinisch geschulte Personal am Telefon durch ein wissenschaftlich protokollgestütztes Expertensystem unterstützt, um in weiterer Folge Handlungsempfehlungen setzen zu können.

**Wackerle:** Unsere Aufgabe in diesem Projekt war und ist, einerseits die Steuerung zentraler Aktivitäten zur Etablierung der Gesundheitshotline, wie etwa das zentrale Programm-Management, zu übernehmen, andererseits sind wir für die Konzeption und den Aufbau des SV-Data Warehouse, das zur Evaluierung und Wirkungsmessung der Gesundheitshotline dient, verantwortlich. All dies liegt in unserem Aufgabenbereich.

**Ist die monatliche Beitragsgrundlagenmeldung (mBGM) ein weiteres Thema, das in diesen Themenkomplex fällt?**

**Wackerle:** Die Umstellung von der jährlichen zur monatlichen Verarbeitung der Beitragsgrundlagen ist eines der komplexesten Projekte und die größte IT-Umstellung seit Bestehen der Sozialversicherung in Österreich. Dies wird aufgrund des im Nationalrat 2015 beschlossenen Meldepflicht-Änderungsgesetzes notwendig und zieht Veränderungen in vielen Prozessen und Applikationen der Sozialversicherung nach sich. Es sind nicht nur singuläre Änderungen in einzelnen Applikationen notwendig, sondern es sind auch gesamte Geschäftsprozesse davon betroffen. Wir wurden nicht zuletzt wegen unserer hervorragenden Leistung rund um ELGA heuer mit der mBGM-Gesamtkoordination beauftragt.

**Fleischhacker:** Wir als ITSV GmbH sind einerseits als Rechenzentrums-Dienstleister, wo Auswirkungen auf die zukünftigen Produktionsumgebungen und -prozesse zu verarbeiten sind, davon betroffen. Andererseits müssen softwareseitig die Änderungsumfänge für Applikationen termingerecht umgesetzt werden, denn mBGM soll planmäßig spätestens am 1. Jänner 2018 in Betrieb gehen. Es werden also die Bereiche Software und Rechenzentrum enorm gefordert sein, die betroffene Software anzupassen und die Produktions-, Entwicklungs- und Testumgebungen zur Verfügung zu stellen.



Geschäftsführer Erwin Fleischhacker

**Was bringt mBGM den Kunden bzw. den Bürgern?**

**Fleischhacker:** Es werden die monatlich summierten Beitragsnachweisungen, die jährliche Zuordnung der Beiträge zum Versicherten und die Daten zum Versicherungsverlauf zusammengeführt. Das hat mehrere Auswirkungen: Die Dienstgeber werden durch Restrukturierungen der Datenmeldungen im Zuge der monatlichen Beitragsgrundlagen in ihren Abrechnungen entlastet. Unter Beitragsgrundlagen versteht man die Ausgangsbasis zur Berechnung der Sozialversicherungsbeiträge. Und die Versicherten selbst profitieren zukünftig von der zeitnahen und aktuelleren Auskunftsfähigkeit in der Sozialversicherung. Besonders bei der Pensionsberechnung können dadurch Rückfragen reduziert und darüber hinaus können aktuellere

Informationen über das Pensionskonto, über die voraussichtliche Pensionshöhe sowie zum Pensionsantritt rascher erteilt werden. **Wackerle:** Ein weiterer Vorteil liegt bei den betrieblichen Vorsorgekassen, Stichwort „Verwaltung der Abfertigung Neu“ und bei der Leistungsbemessung von Arbeitslosengeld. Hier werden durch mBGM Bearbeitungen vereinfacht und Bescheide rascher abgewickelt.



Geschäftsführer Hubert Wackerle

**Am 1. April 2015 ist das Portal „Meine SV“ in Betrieb gegangen. Inwieweit war die ITSVM hier involviert bzw. was sind die To-dos 2016?**

**Wackerle:** „Meine SV“ wurde im Rahmen des Programms e\_innovation geschaffen. Zielsetzung von e\_innovation ist, den Versicherten eine breite Palette zeitgemäßer elektronischer Interaktionsmöglichkeiten rund um die Uhr zu bieten. Damit wird den Versicherten die Kommunikation mit den jeweiligen Sozialversicherungsträgern erleichtert und die Verwaltung der SV-Träger entlastet. Es handelt sich also um ein Programm zur Optimierung der elektronischen Schnittstellen zwischen SV-Trägern und Versicherten.

**Fleischhacker:** Mit „Meine SV“ steht den Versicherten seit 1. April 2015 ein neues Online-Portal zur Verfügung. Somit können Versicherte unkompliziert und rasch beispielsweise Versicherungszeiten abrufen, ihre e-Card Daten anzeigen lassen, Kinderbetreuungsgeld beantragen oder auch das einheitliche Pensionskonto einsehen. Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns. Der Versicherte kann zeitgemäß mit der Sozialversicherung elektronisch interagieren: rund um die Uhr, ortsunabhängig, übersichtlich, nachvollziehbar, sicher nach dem Stand der Technik und vor allem schnell. Das spart unnötige Wege und Wartezeiten. Die ITSVM übernahm auch in diesem Projekt die gesamte Programmleitung sowie die Entwicklung wichtiger Komponenten, wie beispielsweise SV-Selfie. Für 2016 sind zusätzlich neue Services für Versicherte geplant, wie z.B. das elektronische Bewilligungsservice.

**Apropos unnötige Wege einsparen. Das SV-Servicecenter ist ja ebenfalls in der ITSVM beheimatet. Inwieweit spielt es bei e-Health-Projekten eine Rolle?**

**Wackerle:** Unser SV-Servicecenter betreut aktuell 18 Servicelines sowie die Services EGDA (Elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch von Sozialversicherungsdaten) und WIST (Elektronische Gesundheitsakte Widerspruchsstelle), und dies alles in acht Sprachen. Das ist schon eine gewaltige Aufgabe. Im Jahr 2015 war sicherlich der Go-Live von ELGA das prägendste Ereignis. Vor allem die ELGA-Widerspruchsstelle hatte es mit einem enormen Aufkommen an Anfragen zu tun, der Höhepunkt war im Dezember 2015 mit rund 3.000 Willenserklärungen pro Woche. Insgesamt bearbeiteten unsere Mitarbeiter im Jahr 2015 rund 38.000 über die ELGA-Widerspruchsstelle eingemeldete Willenserklärungen. Aber auch die ELGA-Serviceline stand den Bürgern bei allen Fragen rund um ELGA stets mit kompetenter Auskunft zur Verfügung.

**Fleischhacker:** Das sind schon unglaubliche Leistungen und Herausforderungen, die von unseren Mitarbeitern in solchen Spitzenzeiten zu bewältigen sind. Wir versuchen das auch durch ganz spezifische Schulungen und Angebote zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie so gut wie möglich abzufangen. In diesem Zusammenhang hat es uns besonders gefreut, dass wir 2015 von der Initiative „Taten statt Worte“ zum „Frauen- und familienfreundlichsten Betrieb Wiens“ ausgezeichnet wurden, was uns berechtigt im Jahr 2016 am Staatspreis „Unternehmen für Familien“ teilzunehmen.

**Eine Frage noch zum Abschluss: Wie wird es 2016 weitergehen?**

**Fleischhacker:** 2016 wird ein spannendes Jahr. Als Gesamtrahmen rund um unsere Vorhaben und Ziele kann man sicher das Thema „Gesundheitsreform und unser Beitrag dazu“ sehen. Aber auch die Themen „Effizienz“ und „Transparenz“ spielen eine bedeutende Rolle. Konkret werden wir weiter am ELGA-Masterplan arbeiten, aber auch das komplexe Thema mBGM wird viele unserer Mitarbeiter beschäftigen.

**Wackerle:** Außer Frage steht, dass wir auch zukünftig intensiv daran arbeiten werden die Zufriedenheit unserer Kunden weiter zu erhöhen, aber selbstverständlich auch die Gesundheit unserer Mitarbeiter nicht aus den Augen zu verlieren. Was unsere Kerngeschäftsbereiche (Rechenzentrum, Software) angeht, so werden wir unsere technische Vorreiterrolle weiter ausbauen und auch künftig Wegbereiter des technologischen Wandels sein.

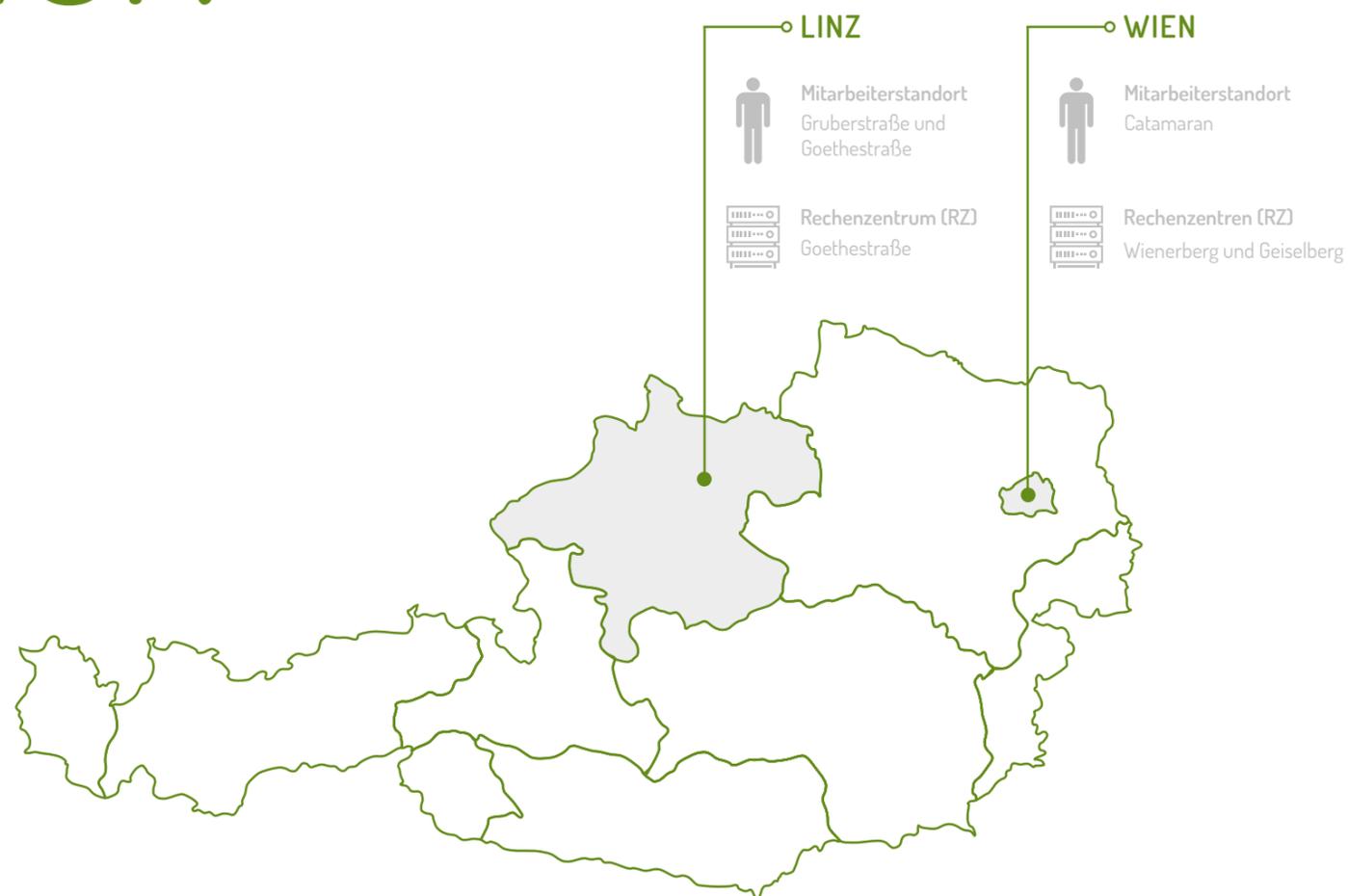
# DAS UNTERNEHMEN IM ÜBERBLICK

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

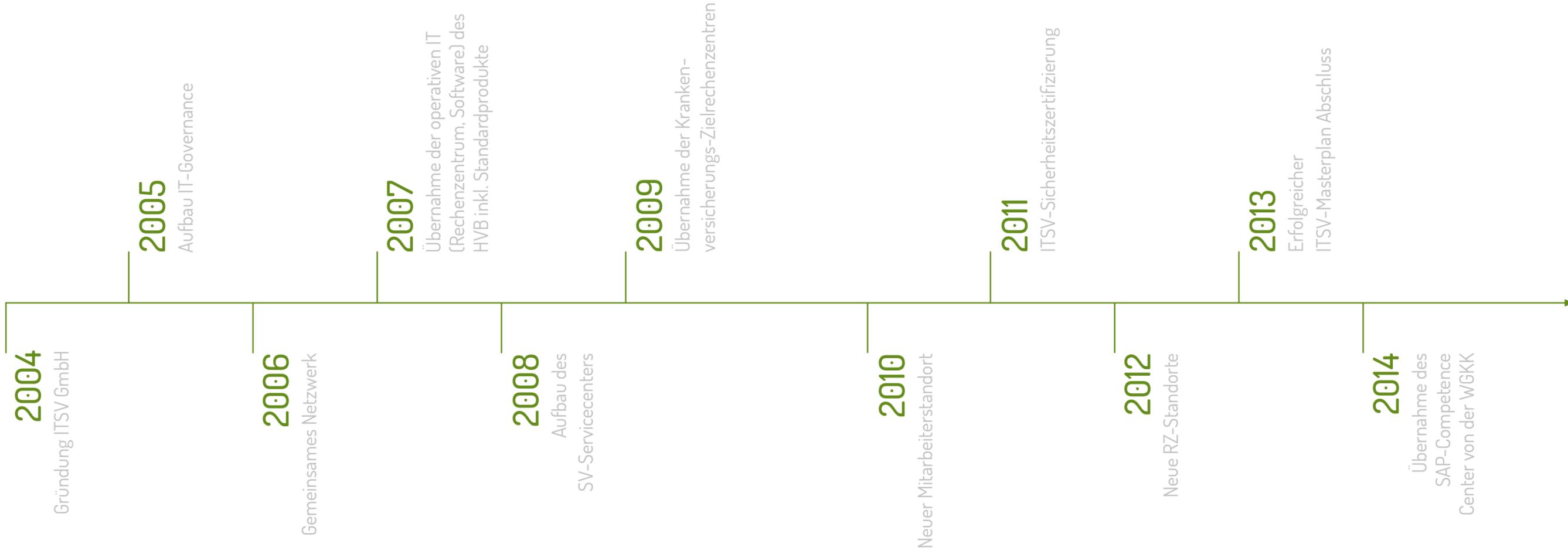
Im August 2003 starteten die Sozialversicherungsträger und der Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (HVB) ein Projekt zur „Erarbeitung von Grundlagen für die Errichtung von Strukturen für die IT-Services der österreichischen Sozialversicherung“. Hauptaufgabe dabei war die Errichtung 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



# INNOVATIV, FLEXIBEL UND SERVICEORIENTIERT

**Unser Unternehmen plant und entwickelt intelligente Programme und Technologien im Sinne eines modernen Gesundheitswesens.**

Die österreichische Sozialversicherung ist am Puls der Zeit. Im Sinne eines fortschrittlichen Gesundheitssystems ist es Ziel der ITSV GmbH, den Kunden digitale, innovative und effiziente IT-Lösungen anzubieten. Der intelligente Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien birgt enorme Potentiale für effiziente, zweckmäßige und einfache Strukturen – sowohl in der Verwaltung als auch für jeden österreichischen Versicherten.

E-Health-Angebote sind nicht nur in technologischer Hinsicht, sondern auch strukturpolitisch eine Chance, die trägerübergreifenden Gesundheitsdienstleistungen zu vernetzen.

Unsere Aufgabe als IT-Dienstleister der österreichischen Sozialversicherung ist es, dieser Entwicklung mit einer breiten und innovativen Leistungspalette Rechnung zu tragen.



# PERSÖNLICHE VORTEILE FÜR UNS ALLE

Die Digitalisierung schreitet auch im Gesundheitswesen voran. Schneller zu den gewünschten Informationen gelangen, Zeit sparen sowie Bewilligungen oder Anträge elektronisch abwickeln – das sind derzeit aktuelle Themen. Die ITSV GmbH betreibt mit ihrem Know-how diese Prozesse, damit die Kunden der österreichischen Sozialversicherung von diesen technischen Fortschritten und Möglichkeiten bestmöglich profitieren.

Daher wurde das Projekt **e\_nnovation** gestartet, mit der Zielsetzung den Versicherten eine breite Palette zeitgemäßer elektronischer Interaktionsmöglichkeiten überall und rund um die Uhr anzubieten. Damit wird ihnen die Interaktion erleichtert und die Verwaltung der SV-Träger entlastet. e\_nnovation optimiert die elektronische Schnittstelle zwischen SV-Trägern und Versicherten sowie die nachgelagerten Prozesse im jeweiligen SV-Träger.

## Ein Online-Portal, das Zeit spart

2015 haben die österreichische Sozialversicherung und die Trägerorganisationen die Online-Services der Sozialversicherung weiter verbessert: Seit 1. April 2015 steht Versicherten das im Rahmen von e\_nnovation entwickelte neue Online-Portal **„Meine SV“** zur Verfügung. Mittels Identifizierung durch Handy-Signatur oder Bürgerkarte können Versicherungszeiten abgerufen, e-Card Daten und Arztkontakte angezeigt, Kinderbetreuungsgeld beantragt oder das einheitliche Pensionskonto (ePK) abgerufen werden. Der Zugang zu „Meine SV“ erfolgt über den Internetzugang des jeweiligen SV-Trägers oder direkt über „www.meinesv.at“. Zusätzlich wurden auch etliche Services aus den Bereichen der Kostenerstattung und der Selbstversicherung neu entwickelt. Die ITSV GmbH war im Rahmen dieses Projektes mit der gesamten Programmleitung betraut. 2016 werden neue Services für Versicherte, wie z.B. das elektronische Bewilligungsservice (eBS), über das Portal „Meine SV“ zur Verfügung gestellt werden.

Im Rahmen von e\_nnovation wurde auch eine zentrale konsolidierte Kommunikationsschnittstelle nach außen entwickelt, nämlich die Applikation **SÜN (Sichergestellte Übermittlung von Nachrichten)**. Diese ist als Service für alle SV-Produkte konzipiert, welche künftig Nachrichten an Versicherte und Partner übermitteln sollen. Die Entwicklungsaktivitäten wurden weitergeführt und der Aufbau der Produktumgebung, die Inbetriebnahme, die Stabilisierung sowie der Integrationssupport umgesetzt. Neben der Erstellung von Testkonzepten und dem Aufbau der Infrastruktur wurde auch an der Definition und Bereitstellung von Testdaten gearbeitet.

Auch die Selbstversicherung in der Sozialversicherung ist seit April 2015 durch **SV-Selfie** im Rahmen des Onlineportals „Meine SV“ viel einfacher geworden. Dieses Thema betrifft beispielsweise Studenten, geringfügig Beschäftigte oder Menschen, die mittels Dienstleistungsscheck bezahlt werden. Nun kann die freiwillige Selbstversicherung beim jeweiligen Träger einfach von zuhause durchgeführt werden, die Authentifizierung

erfolgt auch hier mittels Handy-Signatur oder Bürgerkarte. Die Gesamtprojektleitung lag bei der WGKK, die ITSV GmbH hatte die technische Projektleitung inne und war für die Entwicklung und das Testen der Anwendung verantwortlich.

Das **elektronische Pensionskonto (ePK)** wird für jede ab 1. Jänner 1955 geborene Person geführt und enthält alle bislang verfügbaren Beitragsgrundlagen der individuellen Versicherungszeiten sowie die davon berechneten jährlichen Teilgutschriften und deren Summe („Gesamtgutschrift“).

Im Folgejahr, nach der Aussendung der Kontostgutschriften (Stichwort: Pensionskonto neu) im Jahr 2014, wurde im ersten Quartal 2015, im Auftrag der Pensionsversicherungsanstalt, jenen Personen, welche erst nach dem 1. Jänner 2005 pensionsversicherungsrelevante Zeiten erworben haben, eine Mitteilung zugestellt (Auftragsvolumen etwa 1,4 Mio. Aussendungen, welche von ePK automatisch berechnet und erstellt wurden). Ebenfalls im ersten Quartal, im März 2015, wurde der Webauftritt von ePK für

Versicherte an das neue Design des Projektes e\_nnovation angepasst und umgesetzt. Das Hauptaugenmerk 2015 lag auf der Umsetzung der BMASK-Anforderung (Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz) der „Pensionsvorausberechnung“. Im Zuge dieser Pensionsvorausberechnung wurden im vierten Quartal 2015 knapp 300.000 Dokumente automatisch erzeugt. Um die nahtlose Integration der Produkte ePK und ZEPTA (Zukunftsorientierte, einheitliche, prozessoptimierte und trägerübergreifende Anwendung) zu ermöglichen, erfolgte die Einbindung des „ePortal SingleSignOn“ für ePK und es wurden Schnittstellen entwickelt, um die beiden separaten Archivsysteme von ZEPTA und ePK zu verbinden sowie einen Austausch von Dokumenten in diesen Produkten zu ermöglichen.

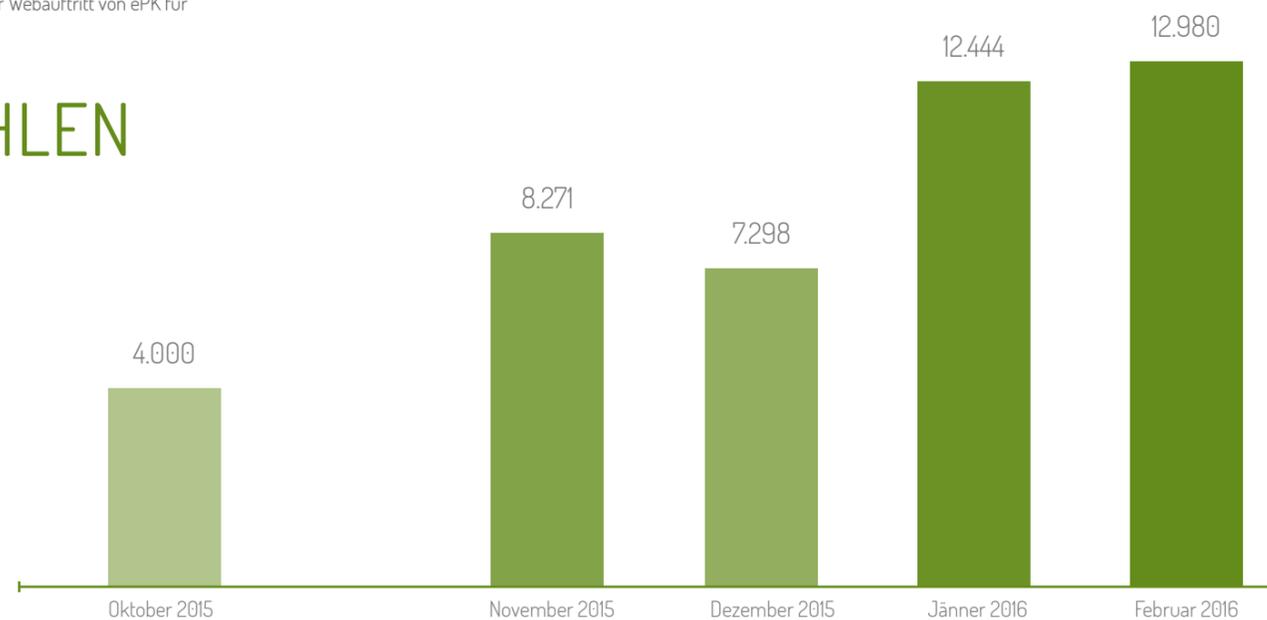
## Eine Nummer, die weiter hilft

Der Bund, die Länder und die Sozialversicherung haben sich im Zuge der Gesundheitsreform zum Thema „Neue Primärversorgung“ auf einen bundesweit einheitlichen Rahmen für eine **„Gesundheitshotline“** geeinigt. Dieses Telefonservice soll eine rasche, unabhängige und wirksame Hilfe anbieten, die den Bürgern rund um die Uhr – 24 Stunden, sieben Tage die Woche – zur Verfügung steht. Die medizinische Telekonsultation erfolgt durch geschultes, medizinisches Personal mit Unterstützung eines wissenschaftlichen, protokollgestützten Expertensystems, das über eine allfällige Dringlichkeit und den daraus folgenden optimalen „Best-Point-of-Service“ informiert. Damit ist garantiert, dass die Auskunft österreichweit einheitlich und – in Hinblick auf die richtige Versorgungsstufe – abhängig von regionalen und zeitlichen Umständen erfolgt. Durch diese Serviceleistung können Bürger optimal betreut werden und das Gesundheitssystem sowie die entsprechenden Versorgungssysteme werden durch Vermeidung unnötiger Wege entlastet.

Auch die Wartezeiten für Patienten bei Ärzten oder in Ambulanzen können so reduziert werden. Die ITSV GmbH begann im Auftrag des HVB mit der Umsetzung der vorbereitenden Maßnahmen und übernahm zusätzlich die wichtige Aufgabe des übergreifenden Programm-Managements. Dies umfasst die Aufgaben der Moderation, Koordination und Kommunikation über die fünf Teilprojekte hinweg. Dabei war der Bund für die Koordination des Fachbeirates, Marketing und PR sowie des österreichweit einheitlichen Außenauftretes (einheitliche Rufnummer) verantwortlich. Die drei Pilotländer (NÖ, Vlb, Wien) haben die Aufgabe der operativen Implementierung der „Gesundheitshotline“ und die Sozialversicherung hat die Zurverfügungstellung der zentralen Komponenten übernommen. Die Steuerung des Projektes wird durch das Steuerungsgremium, bestehend aus den drei gleichberechtigten Kurien (Bund, Pilotländer und Sozialversicherung), wahrgenommen.

Ein weiterer wesentlicher Baustein der „Gesundheitshotline“ ist das **SV-DWH (Data Warehouse)** zur Evaluierung und Wirkungsmessung der gesetzten Maßnahmen. Der HVB konnte als erste mögliche Grundlage für den Datenaustausch zwischen Bund, Ländern und Sozialversicherung im Allgemeinen Sozialversicherungsgesetz den Paragraphen 459e „Zusammenwirken bei der Gesundheitsversorgung“ erheben. Die ITSV GmbH hat mit der technischen Konzeption und Umsetzung des DWH bereits begonnen und plant erste Abstimmungen zum Datenaustausch mit den Pilotländern in der ersten Jahreshälfte 2016.

## ZUGRIFFSZAHLN „MEINE SV“ BESUCHER



# MEHRWERT DURCH PERSÖNLICHE SERVICES

Effizientere Behandlungen, wirksame, aber auch kostengünstige Medikamente – technische Lösungen sorgen dafür, dass die Geschäftsprozesse unserer Kunden optimiert und vereinfacht werden.



## Services, die weiterhelfen

Die elektronische Gesundheitsakte (**ELGA**) stellt eine elektronische Vernetzung der ELGA-Gesundheitsdaten von Patienten, die verteilt im Gesundheitswesen entstehen, her. Ein Meilenstein in der Geschichte der ELGA wurde mit der Teilinbetriebnahme in Wien und der Steiermark am 9. Dezember 2015 erreicht. Zahlreiche Vorbereitungs- und Koordinationstätigkeiten waren für die Teams der ELGA-Serviceline, der ELGA-Widerspruchsstelle und der **Clearingstelle** in der ITSV GmbH notwendig, damit der Go-Live reibungslos über die Bühne gehen konnte. So wurden zusätzliche Mitarbeiter aufgenommen und zu verschiedenen Themengebieten intensiv geschult. In enger Abstimmung mit der ELGA GmbH und allen ELGA-Partnern wurden die Wissensdatenbank überarbeitet und interne Prozesse adaptiert.

Die **ELGA-Serviceline** war als Single Point of Contact für Anfragen und Störungen beim ELGA-Go-Live intensiv beteiligt. Dabei ging es unter anderem um Änderungen an der Firewall und Zertifikatsanfragen, die an die jeweils zuständigen Stellen weitergeleitet wurden. Trotz des hohen Anrufaufkommens konnte der Servicelevel eingehalten werden. Die ELGA-SEL Wissensdatenbank wurde durch das ITSV-Rechenzentrum gemäß Projektplan zur Verfügung gestellt.

Auch für die **ELGA-Widerspruchsstelle** war der ELGA-Go-Live ein prägendes Thema im Jahr 2015. Ab Ende November kam es zu einem massiven Anstieg der Willenserklärungen, welcher Mitte Dezember, mit rund 3.000 Willenserklärungen pro Woche, seinen Höhepunkt erreichte. Ein weiteres arbeitsintensives Thema war die Klärung von Identitätsdaten im Zuge von ELGA. Ohne ein sogenanntes bereichsspezifisches Personenkennzeichen (bPK), welches die eindeutige Identifikation von Bürgern regelt, ist eine Teilnahme an ELGA nicht möglich. Fallweise passiert es jedoch, dass eine eindeutige Identifikation aufgrund von abweichenden Daten in den verschiedenen Registern

(z.B. Namensdivergenzen, Doppelanlagen etc.) nicht möglich ist und somit das bPK fehlt. Daher wurde für die initiale Qualitätssicherung bei der bPK-Ausstattung sowie die laufende bPK-Ausstattung von Identitäten, eine Clearingstelle im Customer Care Center der ITSV GmbH eingerichtet.

Hier wurde bereits im Herbst 2015 systematisch mit bPK Klärungen gestartet, um dies nicht erst im Anlassfall tun zu müssen.

## Ein Register, das Kosten reduziert

Die Hepatitis C-Virus (HCV)-Infektion stellt aufgrund ihrer Häufigkeit und aufgrund der Krankheitsverläufe sowohl eine medizinische als auch eine gesundheitsökonomische Herausforderung dar. In letzter Zeit wurden von forschenden Pharmafirmen zahlreiche neue Medikamente auf den Markt gebracht, die große Therapieerfolge versprechen sollen, aber auch erhebliche Kosten für die Sozialversicherung mit sich bringen. Um den Einsatz von Hepatitis C-Arzneimitteln in der Praxis zu evaluieren und Daten in Bezug auf Krankheitsverlauf und -verbreitung, aber vor allem Wirksamkeit zu sammeln, wurde ein elektronisches Register zur Erfassung von medikamentösen Behandlungen und Behandlungsergebnissen in Österreich errichtet – das **Hepatitis C-Register**. Die Daten werden in pseudonymisierter Form gespeichert und durch den HVB zum Zweck der Evaluierung der Behandlungsergebnisse ausgewertet. Analysen über diesen Datenbestand sollen eine solide Grundlage für gesundheitspolitische Entscheidungen und Preisverhandlungen von Medikamenten bilden.

Das Hepatitis C-Register wurde mit 1. September 2015, nach knapp sechs Monaten Projektlaufzeit, durch die ITSV GmbH in Kooperation mit dem HVB produktiv gestellt und liefert somit einen wertvollen Baustein zur Effizienzsteigerung und Kostenüberwachung.

## Ein Kodex, der mobil ist

**EKO2go** ist eine von der ITSV GmbH entwickelte App und stellt den Erstattungskodex in digitalisierter Form dar. Sie bietet die Möglichkeit, Medikamente und Wirkstoffe sowie die dazugehörigen Details zu suchen. Darüber hinaus kann eine Übersicht über therapeutische Alternativen im Erstattungskodex abgerufen werden. Es wird, via Update-Mechanismus, jeweils der aktuellste Stand des Erstattungskodex wiedergegeben. Mit EKO2go erhält man jederzeit Zugriff auf sämtliche Informationen zum grünen (frei verschreibbare Medikamente) und gelben (chefärztliche Bewilligung notwendig) Bereich des Erstattungskodex. Durch benutzerfreundliche Suchfunktionen und laufende Updates wird einerseits die Nachschlagezeit verkürzt und andererseits wird sichergestellt, dass sich die Daten auf dem aktuellsten Stand befinden. EKO2go unterstützt folgende Suchvarianten:

- Suche nach Arzneispezialitäten
- Suche nach Wirkstoffen
- Suche nach ATC-Codes (Anatomisch-therapeutisch-chemisches Klassifikationssystem)
- Suche nach Barcodenummern (ein Barcodescanner ist ebenfalls integriert)

Als eine weitere besondere Funktion bietet EKO2go eine Übersicht über vergleichbare Arzneispezialitäten im Erstattungskodex. Die Arzneispezialitäten innerhalb einer Gruppe werden aufsteigend nach dem Rang im Preisvergleich angeführt. EKO2go unterstützt somit bestmöglich bei der Verschreibung und ökonomischen Auswahl von Medikamenten. 2015 erschien jeweils ein neues Release für IOS und Android, wobei die Downloadzeiten verkürzt und insgesamt die Performance weiter verbessert wurde.



# EFFIZIENT, MODERN UND SICHER

Mit hoher Qualität geplant, zentral abgestimmt und unter Nutzung von Synergien effizient und kostengünstig eingesetzt – das sind die Lösungen, die unser Unternehmen den Kunden anbietet.

Die umfassenden und vielfältigen Leistungen, welche die SV-Träger ihren Kunden zur Verfügung stellen, benötigen für die Umsetzung einen kompetenten IT-Dienstleister. Die ITSV GmbH hat die Gesamtsicht auf das österreichische Gesundheitssystem und sorgt mit kundenspezifischen Lösungen für optimale Angebote. Dabei wird hoher Qualitätsanspruch bei gleichzeitiger IT-Kostendämpfung stets im Auge behalten.

Moderne Rechenzentren, laufende Erneuerung von Hard- und Softwarekomponenten sowie Investitionen in Datenschutz und Informationssicherheit sind für unser Unternehmen

eine Selbstverständlichkeit. Im Sicherheitsmanagement bauen wir auf die Durchführung regelmäßiger Sicherheitsaudits. Dass Sicherheit ein wesentlicher Unternehmenswert der ITSV GmbH ist, zeigt sich unter anderem in der Zertifizierung des Informationssicherheits-Managementsystems nach ISO 27001. Unser Ziel ist die Optimierung der IT-Infrastruktur und Systemlandschaft sowie das Ausschöpfen des damit verbundenen Kosteneinsparungspotenzials im Dienste unserer Eigentümer und Kunden.

# MODERNSTE TECHNOLOGIEN UND METHODEN

Der Einsatz neuester Technologien und Applikationen, dahinterliegende komplexe, reibungslose Abläufe und die Migration der IT-Infrastruktur auf neueste Versionen garantieren unseren Kunden höchste Qualität bei digitalen Projekten.

## Ein Plan für alle

Der **Masterplan** der ITSV GmbH ist ein Planungs- und Koordinierungsinstrument und ist für die Steuerung übergreifender Projekte, die abhängig von einander sind, verantwortlich. Der aktuelle Fokus richtet sich auf die übergreifende Steuerung der Rahmenbedingungen (Zeit, Budget und Inhalt) der gesamten SV-IT-Produkt- und Projektlandschaft. Der SV-IT Masterplan besteht zum einen aus strategischen, übergreifenden IT-Vorhaben und zum anderen aus Themen zu übergreifenden IT-Prozessen. Zu diesen zählt die IT-Wertschöpfungskette (Anforderungs-, Releasemanagement- und Supportprozesse). Hier wurde die Einführung dieser, im Rahmen einer Pilotierung 2015, fortgesetzt sowie weiterentwickelt und verfeinert. Im Rahmen der Pilotierung des Prozesses „Releasemanagement“ wurde in der zentralen Releaseseoordination massiv die Zusammenarbeit sowie Kommunikation im Trägertest durch ein neues Vorgehens- und Kommunikationsmodell gestärkt. Somit konnte der Informationsaustausch in der Trägertestphase zwischen den beteiligten Sozialversicherungsträgern stark verbessert werden.

## Wir setzen neue Maßstäbe

Aller Anfang ist schwer – dies trifft auch auf die Gestaltung von Software zu. Sämtliche konzeptionellen Tätigkeiten rund um neuartige Software werden mit dem Fachbegriff „**Modellierung**“ zusammengefasst. Innerhalb der österreichischen Sozialversicherung wird auf die Qualität der Modellierung viel Wert gelegt. Ermöglicht wird diese Qualität durch den Einsatz eines Software-Modellierungs-Tools, namens „Enterprise Architect“. Einer der Schwerpunkte der Projektarbeiten im Jahr 2015 lag auf dem bilateralen Projekt mit der SVB (Sozialversicherungsanstalt der Bauern). Hier wurde die bestehende Softwaremodellierung in eine neue und moderne Technologie transportiert. Das Projekt umfasste u.a. die automatisierte Umstellung von ca. zehntausend Modellierungselementen und hunderten Diagrammen in das Tool „Enterprise Architect“. Im Zuge dieser Umstellung wurden zahlreiche Mitarbeiter aus den SV-Trägern in der Modellierung mit dem „Enterprise Architect“ und in der objektorientierten Softwareentwicklung erfolgreich geschult. Diese Maßnahmen stellen einen wesentlichen Beitrag zur softwareseitigen Qualitätssteigerung in der IT der Sozialversicherung dar.



## Neuerungen, die völlig unbemerkt geschehen

Häufig werden an den Wochenenden in den Trägern bzw. Gesundheitszentren oder im Hanusch - Krankenhaus technische Wartungen durch das Rechenzentrum der ITSV GmbH durchgeführt. Dabei werden beispielsweise neue Applikationen eingespielt oder technische Justierungen vorgenommen. Damit dies auch problemlos und ohne Betriebsstörungen vonstattengehen kann, wurde im Jahr 2015 ein

**Ablaufprozess für Systemwartungsfenster an Wochenenden** eingeführt. Zumindest vierzehn Tage vor dem Wartungsfenster werden die Tätigkeiten initiiert, erarbeitet und im Rechenzentrum abgestimmt. Eine Woche vor den Wartungen informiert der Servicedesk der ITSV GmbH die betroffenen Träger und Einrichtungen. Ein perfekt abgestimmtes Wartungsdrehbuch sorgt dafür, dass die Arbeiten in festgelegter Reihenfolge

und Zeit, problemlos durchgeführt werden. Durchschnittlich sind an einem Wartungs-Wochenende fünfzig Mitarbeiter mit verschiedenen Aufgaben betroffen. Die Umsetzung dieser strukturierten Maßnahme konnte bewirken, dass solche Wartungen nun völlig reibungslos und ohne Beeinträchtigung der betroffenen Einrichtungen durchgeführt werden können.



## Moderne Technik für moderne Medizin

Um für künftige Anforderungen bestens gerüstet zu sein, wurde im zweiten Quartal 2015 die **CITRIX-Farm Umstellung** im Gesundheitsverbund der WGKK abgeschlossen. Die Umstellung der Citrix 64Bit Farm in der WGKK stellte für alle Beteiligten eine große Herausforderung dar, konnte aber dank der guten Zusammenarbeit zwischen der ITSV GmbH und der WGKK optimal über die Bühne gebracht werden. Im medizinischen IT-Infrastruktur-Umfeld lagen im Jahr 2015 die Schwerpunkte auf der Migration der medizinischen **Applikationen** auf den Power8 E880 Servern, der Standardisierung und Aktualisierung der Oracle-Datenbanken und dem Einsatz der neuen CITRIX-Farm. Außerdem wurde die Migration der virtualisierten Server auf die neue ESX-Infrastruktur in Angriff genommen.

Zudem wurden wieder zahlreiche Applikationen im Hanusch-Krankenhaus und im Gesundheitsverbund der WGKK in Betrieb genommen. Beispielhaft seien hier etwa die medizinische Applikation „mediCAD“ (präoperative Planung von Prothesen in der Traumatologie, Orthopädie und Pädiatrie) und „enCORE“ (Erweiterung der Spezialsoftware für Knochendichtemessungen inkl. Referenzdatenbank) genannt. Im Radiologieverbund der WGKK wurde die gesamte IT-Infrastruktur etappenweise auf aktuelle Versionen migriert, wobei sowohl die Datenbanken als auch die Applikationsserver in enger Zusammenarbeit mit der medIT der WGKK erfolgreich migriert werden konnten.

## Ein Klick – alles auf einen Blick

Die Auskunftserteilung an Justiz- und Verwaltungsbehörden ist eine der vielen Verpflichtungen, welche die Versicherungsträger – aufgrund der zentralen Datenspeicherung – im Rahmen des Amtshilfeverfahrens zu leisten haben. Dieses Verfahren wurde nun in Zusammenarbeit zwischen BMI (Bundesministerium für Inneres), HVB und ITSV GmbH optimiert. Die meisten Auskunftersuchen zielen auf den Dienstgeber, beziehungsweise auf leistungszuständige Versicherungsträger ab (z.B. Drittschuldnerauskünfte, Art und Dauer eines Versicherungsverhältnisses, Visumanträge oder Beitragsgrundlagen für die Berechnung diverser Beihilfen). Die bei **AJ-WEB** zum Einsatz gelangte Technologie ermöglicht es Vertretungsbehörden weltweit (z.B. Botschaften, Konsulaten etc.) im Vorfeld, mittels elektronischer online Abfrage in AJ-WEB, unkompliziert abzuklären, ob ein Visumantrag gerechtfertigt ist oder nicht. Diese Zugriffe der Vertretungsbehörden im Ausland erfolgen über den Zentralrechner von Interpol in Straßburg. Durch die Neugestaltung von AJ-WEB wurden die bisherige Hostanwendung sowie die damit verknüpften weiteren Hostanwendungen „Dienstgeber-Auskunft“ und „Krankenanspruchsermittlung“ abgelöst, modernisiert und benutzerfreundlicher gestaltet. Das Projekt AJ-WEB wurde nach knapp 18 Monaten Projektlaufzeit, im Sommer 2015, final produktiv gestellt.

# EFFIZIENZ AUF ALLEN EBENEN

Schneller Überblick und institutionalisierte Dokumentation, automatisierte und standardisierte Vorgänge, rascher Informationsaustausch und effiziente Energiesysteme – all dies braucht es, um kostenbewusst agieren zu können. Im Mittelpunkt steht dabei das Verhältnis von Mitteleinsatz zum Ergebnis. Wir garantieren unseren Kunden Effizienz auf allen Ebenen.

## Alles im Griff mit dem richtigen Tool

ELGA (Elektronische Gesundheitsakte) wird schrittweise eingeführt und ausgebaut. Um bei eventuellen Problemen rasch und wirksam darauf reagieren zu können, benötigt das ELGA-System mit seinen verteilt betriebenen Komponenten entsprechende Tools. Dazu wurden in der ITSV GmbH ein **Umbrella Monitoring System (UMS)** und eine **Wissensdatenbank (WDB)** aufgebaut. Das UMS erlaubt es, schnell einen Überblick über den Betriebszustand aller verteilten Komponenten in den diversen Rechenzentren zu erhalten. Die Wissensdatenbank wird dazu verwendet, Erfahrungen aus dem Betrieb zu dokumentieren und diese Informationen allen Betreibern zugänglich zu machen.

## Effiziente Werkzeuge für perfektes Service

Zur Steigerung von Qualität und Automatisierung wird seit einigen Jahren sehr erfolgreich eine durchgehende Werkzeugkette für Entwicklung und Betrieb eingesetzt, die sogenannte **DevOps Toolchain**. Der Begriff setzt sich aus „Dev“ (Development) und „Ops“ (Operations) zusammen. Die Kombination zum gemeinsamen „DevOps“ symbolisiert einen Schulterschluss bzw. Brückenbau zwischen Softwareentwicklern und RZ-Administratoren. Insgesamt fokussiert sich die DevOps auf Verbesserungen von Prozessen, Werkzeugen sowie beteiligten Teams im Bereich der Softwareeinheiten und des Rechenzentrums. Der DevOps Nutzungsgrad steigt stetig an und umfasste mit Ende 2015:

- 150 aktive Vorhaben in der Entwicklung
- 66 Vorhaben im Betrieb

In erster Linie geht es um die Reproduzierbarkeit von Tätigkeiten, immer in derselben Qualität und in derselben Durchlaufzeit. Ziel ist das „perfekte“ Service durch das Schließen von technischen und zwischenmenschlichen Kommunikationslücken.

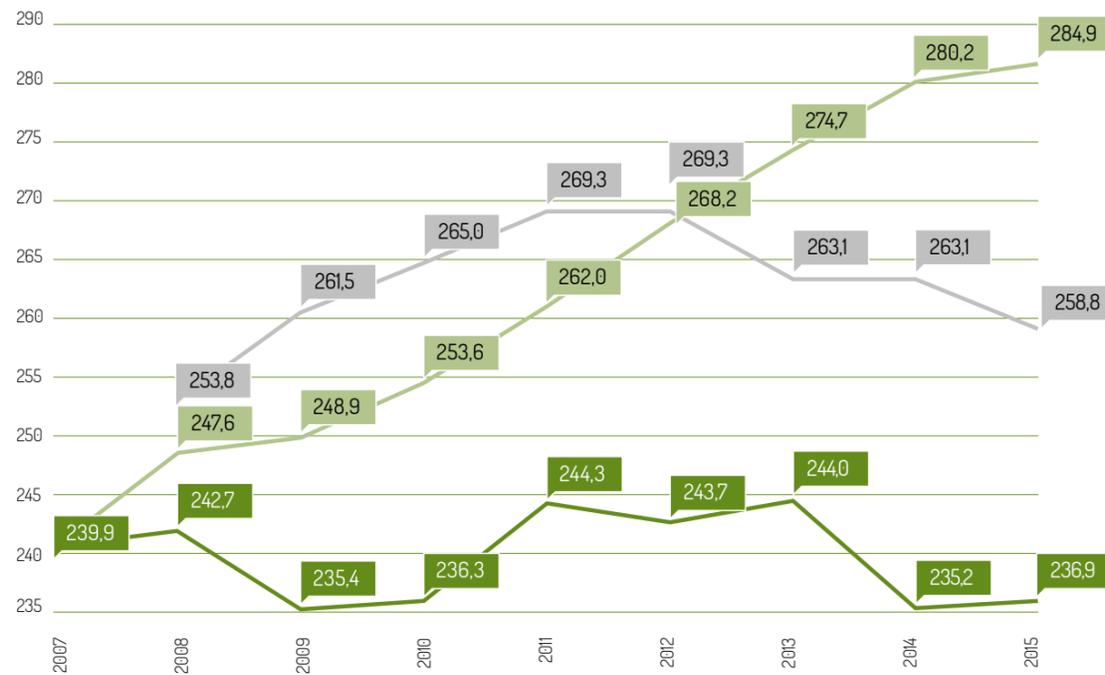
## DEVOPS:

# 150 AKTIVE VORHABEN IN DER ENTWICKLUNG

# 66 VORHABEN IM BETRIEB

# IT-GESAMTKOSTEN

der SV im Vergleich zum indexierten Verlauf ab 2007



Ergebnis 2015 auf Basis der vorläufigen IT-Gesamtkosten per 31.12.2015

■ IST-Gesamt ■ Indexiert ab 2007 ■ IT-Kostendeckel

## Wir stellen uns jedem Test

Das Projekt „Standardprodukt-Integrations-testumgebung“ (STP-ITU) betreibt den Aufbau einer Systemintegrationstestumgebung als Grundlage für das Testen von übergreifenden Abläufen zwischen einzelnen Standardprodukten. Der Fokus liegt dabei auf den übergreifenden Abläufen, auf der Wiederverwendbarkeit der bestehenden Infrastruktur und auf dem Testen mit synthetischen Daten. Des Weiteren wurde der Aufbau der Systemintegrationstestumgebungen und der nötigen Infrastruktur für eBS (elektronisches Bewilligungsservice) sowie der e-Card-System-Infrastruktur betrieben.

## Gemeinsam lernen leicht gemacht

Die ITSV GmbH treibt die Beratung, Konzeption und Umsetzung von Maßnahmen im Bereich „Neue Medien“, konkret das **e-Learning**, aktiv voran. Durch multimediale Lernmodule werden die klassischen Schulungen und Trainings, welche im Rahmen der **ITSV-Schulungskoordination** geplant, umgesetzt und weiterentwickelt werden, ergänzt. Hierbei liegt der Fokus auf der Bereitstellung von durchgängigen e-Learning-Lösungen für die Träger und Töchter der Sozialversicherung. Daneben wird der persönliche Kontakt und Informationsaustausch zwischen den Trägern bei den PM-Community-Events forciert. 2015 lag der Fokus auf dem Thema „Project Management Office (PMO)“ und der nachhaltigen Unterstützung bei der Erstellung, Umsetzung und Weiterentwicklung des Projektmanagementsystems eines Unternehmens.

## Mit voller Energie in die Zukunft

Am 1. Jänner 2015 trat das Bundes-Energieeffizienzgesetz in Kraft. Deshalb führte die ITSV GmbH ein damit verbundenes Energie-Audit durch. Um den Normen und Verpflichtungen des Gesetzes nachzukommen, wurden sämtliche Energieverbräuche analysiert und Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz abgeleitet. Davon betroffen waren sowohl die Bürostandorte als auch alle Rechenzentren. Die zu auditierenden Bereiche betrafen unter anderem Heizungs- und Belüftungstechnik, Kühlung und Klimatisierung, Wassersysteme für Sanitärbereiche, Beleuchtung, Arbeitsplatzgeräte und sämtliche restliche in Verwendung befindliche Verbraucher.

# SICHERHEIT IM VORDERGRUND

Die Maxime „Sicherheit“ stellt das Leitprinzip allen Handelns in der ITSV GmbH dar. Darüber hinaus stellen wir auch im Rahmen von SV-CERT oder der CISO-Community unsere Expertise auf diesem Gebiet der österreichischen Sozialversicherung zur Verfügung. Wir sorgen dafür, dass mit den Daten der österreichischen Bürger sicher und zuverlässig umgegangen wird. Dies bestätigt auch die CIS (Certification & Information Security Services GmbH) im Zuge des ISO 27001 Audits.

## Nur gemeinsam sind wir sicher

Im vierten Quartal 2015 fand die jährliche Überprüfung des Informationssicherheits-Managementsystems der ITSV GmbH durch externe Auditoren statt. Der Auditbericht bescheinigt der ITSV GmbH die Konformität mit dem Standard **ISO 27001** und hebt besonders positiv hervor, dass die ITSV GmbH ihre Kompetenz in der Informationssicherheit auch den Kunden zur Verfügung stellt. Die ITSV GmbH stellt seit 1. Juli 2015 der gesamten Sozialversicherung Spezialisten unter dem Titel **SV-CERT (Computer Emergency Response Team)** zur Verfügung, die bei Befall von Schadsoftware die jeweils betroffenen SV-Organisationen unterstützen. In enger Abstimmung mit der SV-CISO-Community berichtet das SV-CERT an

die Trägerkonferenz über die Bedrohungslage und arbeitet auch eng mit dem govCERT (CERT des Bundes) zusammen. Zudem ist es ab 2016 ständiges Mitglied im CERT-Verbund Österreich des Bundeskanzleramtes. 2015 war das SV-CERT primär als Informationsdrehscheibe aktiv, mit Anfang 2016 wird damit begonnen, auch forensische Analysen der Schadsoftware durchzuführen.

Die **CISO-Community (Chief Information Security Officer)** setzt sich aus nominierten Personen aller Sozialversicherungsträger, des HVB und der IT-Tochterunternehmen, die für Informationssicherheit zuständig sind, zusammen. Sie fungiert als beratendes Gremium für technische und organisatorische Projekte und Programme zur Verbesserung der Informationssicherheit und zur Eindämmung der Cyber-Sicherheitsrisiken. In diesem Zusammenhang bietet die ITSV GmbH Schulungen für Informationssicherheitsmanager an.

## Übung macht den Meister

Im Herbst fand die erste organisationsübergreifende **Business-Continuity (BCM)** Übung statt. Im Mittelpunkt stand die Annahme eines massiven Datendiebstahls. Gemeinsam übten der Hauptverband, die SVC und die ITSV GmbH richtige Verhaltensweisen und Maßnahmen in einem solchen Fall. Die Erfahrungen aus dieser Übung werden in die Vorbereitungen des SV-weiten Krisenmanagements einfließen.

## Sicherheit geht uns alle an

Sicherheit in der ITSV GmbH betrifft alle Arbeitnehmer. So haben beispielsweise **alle Mitarbeiter** des Rechenzentrums ein eigenes Sicherheitsziel, das im Rahmen der Mitarbeitergespräche definiert, in weiterer Folge überprüft und auch dokumentiert wird. Die Steuerung der Informationssicherheitspolitik ist eine Aufgabe, die von allen Hierarchieebenen wahrgenommen wird. So gewährleisten wir gemeinsam die Datensicherheit für unsere Kunden.



# KUNDEN- ORIENTIERT UND PARTNER- SCHAFTLICH

**Kundenorientierung beginnt im Unternehmen selbst – beim Wertebewusstsein und der flexiblen, lösungsorientierten Einstellung unserer Mitarbeiter. Damit diese auch außergewöhnliche Leistungen erbringen können, ist es notwendig Maßnahmen zu setzen, die motivieren, unterstützen und auf ständige Fortbildung setzen.**

Die Bedürfnisse, Wünsche und Anforderungen unserer Kunden stehen im Fokus unseres unternehmerischen Denkens und Handelns. Das Erreichen einer maximalen Kundenorientierung basiert auf geeigneten Strukturen und Prozessen, ebenso auf dem Einsatz entsprechender technologischer Lösungen und nicht zuletzt auf Führungskräften und Mitarbeitern, die aus der Sicht der Kunden denken und handeln.

Deswegen sind die Förderung der sozialen Kompetenzen der Beschäftigten und Investitionen in die Ausbildung unserer Mitarbeiter im Unternehmen fix verankert. Die ITSV GmbH setzt außerdem laufend Maßnahmen zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie im Bereich der Betrieblichen Gesundheitsförderung.

Investitionen in die Mitarbeiterzufriedenheit und soziales Engagement führen nachweislich zu erhöhter Kundenzufriedenheit sowie zu besseren Arbeitsergebnissen und damit zu erfolgreichen Lösungen im Sinne der österreichischen Versicherten.

# DER KUNDE IM MITTELPUNKT

Profunde Auskunft, vielfältige Angebote, tagesaktuelle Darstellung der Produkte und Services spezifisch für alle Kunden und eine klar definierte Zusammenarbeit – das sind die Zutaten, um die Zufriedenheit unserer Kunden kontinuierlich zu erhöhen.

## Kundenservice wird bei uns groß geschrieben

Im Jänner 2015 wurde das **Kunden Dashboard**, eine kundenorientierte Webseite auf der SV-internen Plattform „Komfor“, in Betrieb genommen. Jeder Träger bekommt auf einer eigenen Seite eine monatliche Darstellung der Tickets und Verfügbarkeiten inklusive der Darstellung der Erreichung der in den SLAs festgelegten Service Levels. Im Gegensatz zum Kundenjournal, welches ein quartalweise übermittelter Bericht an unsere Kunden ist, bietet das Dashboard den großen Vorteil einer immer aktuellen Darstellung, abrufbar je nach Bedarf des Kunden. Unter „Verfügbarkeit der Applikationen“ finden unsere Kunden, abhängig von ihrem Träger, eine Übersicht der Messergebnisse. Die Ergebnisse der Tagesendverarbeitung werden täglich aktualisiert. Im Bereich „Kostenentwicklung“ bietet das Kunden Dashboard eine Übersicht der Quartalskosten, die Detailkalkulationen (jeweils abhängig vom Träger) und die Dateien zur SAP-Lizenzwartung.

Eine Übersicht über hochprioräre Störungen, Task Force Berichte und einen Link zum RDM-Portal (Release und Deployment Management) finden sich unter dem Punkt „Produktqualität“. Aktuelle Informationen zu Angeboten und Beauftragungen, die jeweiligen Ansprechpartner, Servicenummern und Terminkalender sowie eine kundenspezifische Dokumentsammlung mit SLAs, Protokollen von Operational Meetings und Informationen zu den Kundenplattformen runden das Angebot ab.

Mit der Entwicklung des Kunden Dashboards stellen wir unseren Kunden eine kompakte und transparente Darstellung ihrer Services und Produkte, welche sie von der ITSV GmbH beziehen, zur Verfügung. Die Darstellung wird nach den Kundenbedürfnissen laufend angepasst, um den Kundennutzen weiter zu optimieren.

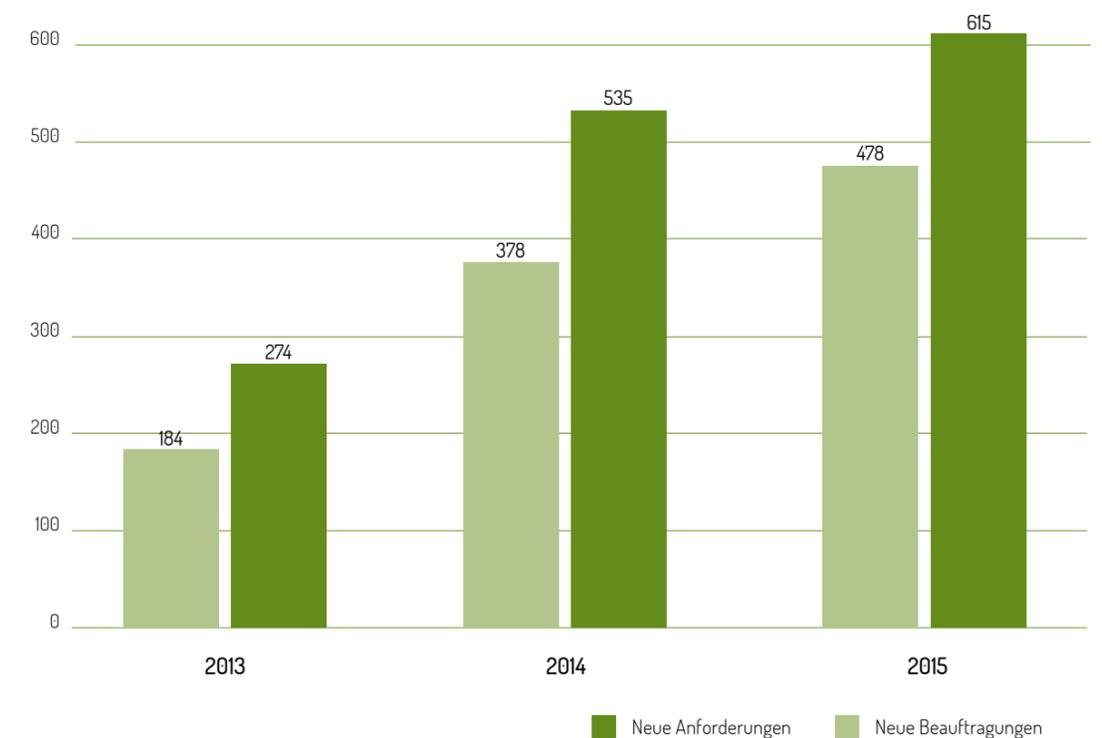
## Hohe Nachfrage ist unser Ansporn

Im Bereich **CRM (Customer-Relationship-Management)** werden sämtliche Kundenanforderungen und -beauftragungen be- und verarbeitet. Im Jahr 2015 wurden inklusive der Schulungsangebote 615 Angebote an Kunden gelegt und 478 davon beauftragt. Dies entspricht einer Auftragsquote von rund 78 Prozent und ist damit ein guter Wert für einen IT-Dienstleister. Im Vergleich zu 2014 hat sich die Anzahl der Angebote, bei steigender Auftragsquote, um rund 15% erhöht und entspricht damit einer soliden Wachstumsrate über dem Branchenschnitt. Dieser Anstieg wurde bei gleichbleibenden Ressourcen bewältigt und nur durch die seit Jahren bewährte und durchdachte Prozessgestaltung und den kundenorientierten Einsatz der CRM-Mitarbeiter ermöglicht.

## Einer für alle

Das Hauptaugenmerk des Service-Level-Managements (SLM) im Jahr 2015 lag in der Erstellung des neuen „**Betrieb der Standardprodukte Service Level Agreement**“ (**Betriebs-SLA**) mit allen 24 Sozialversicherungsträgern. Basis war das Standardprodukt-SLA aus dem Jahr 2014 mit den Gebietskrankenkassen, welches nun um die Betriebsleistungen der SAP-Services erweitert wurde. Im Anschluss wird nun ein Applikations-SLA für die SAP-Services gemeinsam mit allen Trägern erstellt. Beide Verträge haben zum Ziel, die von der Wiener Gebietskrankenkasse übernommenen SAP-SLAs abzulösen, die Zusammenarbeit mit unseren Kunden klar zu definieren und somit die Kundenzufriedenheit weiter zu verbessern.

# ENTWICKLUNG DER ANFRAGEN/BEAUFTRAGUNGEN SEIT 2013



# DIE MITARBEITER ALS ERFOLGSGARANT

Die ITSV GmbH ist der „Frauen- und familienfreundlichste Betrieb Wiens 2015“ in der Kategorie „Öffentlich-rechtliche Unternehmen“. Zufriedene Mitarbeiter tragen maßgeblich zum Erfolg des Unternehmens bei. Deshalb setzen wir seit Jahren auf die Säulen Vereinbarkeit von Familie und Beruf, Betriebliche Gesundheitsförderung und eine qualitativ hochwertige Lehrlingsausbildung.

## Wir wurden ausgezeichnet

Aufgrund konsequenter Umsetzung familienfreundlicher Maßnahmen erhielt die ITSV GmbH 2015 die Auszeichnung als „**Frauen- und familienfreundlichster Betrieb Wiens 2015**“. Die letzten Jahre immer unter den Top Drei platziert, reichte es diesmal zum Sieg in der Kategorie „Öffentlich-rechtliche Unternehmen“. Durch den Wettbewerb „Frauen- und familienfreundlichster Betrieb“ sollen Unternehmen, die konsequent daran arbeiten die Qualität der Arbeitsplätze für ihre Mitarbeiter kontinuierlich zu verbessern, eine Anerkennung erfahren. Nicht nur die Arbeitnehmer, sondern auch die Unternehmen selbst profitieren von familienfreundlichen Maßnahmen. Zufriedene Mitarbeiter sind engagierter, haben eine höhere Motivation, erbringen bessere Leistungen und sind seltener krank. Ein frauen- und familienfreundliches Klima innerhalb eines Betriebes bedeutet somit einen messbaren betriebswirtschaftlichen Gewinn und einen überragenden Wettbewerbsvorteil.

## Wir investieren in die Zukunft

Nachwuchsförderung in Bezug auf Fachkräftequalifizierung ist ein zentrales Thema des Unternehmens. Deshalb widmet sich die ITSV GmbH seit dem Jahr 2010 der Lehrlingsausbildung im eigenen Haus. Mittels speziellem Aufnahmeverfahren und anschließendem **Lehrlingscasting** werden die am besten geeigneten Kandidaten ausgewählt.

Derzeit werden in der ITSV GmbH 15 Lehrlinge (zwei Bürokauffrauen, vier IT-Informatiker und neun IT-Techniker – zwei Techniker haben im März 2016 ihre Lehrabschlussprüfung) ausgebildet. Für die Qualität der Ausbildung sind eine Lehrlingsverantwortliche und acht weitere geprüfte Lehrlingsausbilder sowie viele engagierte Kollegen, die den Lehrlingen auch gerne ihr Wissen weitergeben, verantwortlich. Zwei der acht geprüften Lehrlingsausbilder sind auch **zertifizierte Lehrlingscoaches nach ISO 170024**.

Im Dezember 2014 wurde die ITSV GmbH deshalb auch zum TOP-Lehrbetrieb von der Wirtschaftskammer Wien ausgezeichnet.

Zusätzlich erhielten unsere Geschäftsführer Erwin Fleischhacker und Hubert Wackerle im März 2015 den außerordentlichen **Award der Drehscheibe Lehrlingsausbildung** (ein vom HVB organisierter Zusammenschluss der Lehrlingsbeauftragten der österreichischen Sozialversicherung).

Seit Anfang 2015 besteht eine **Patenschaft** zwischen der ITSV GmbH und den Schülern der Klasse 3M der **HTL Griesskirchen**. Ziel dieser Klassenpatenschaft ist es, den Schülern einen Einblick in die Praxis zu ermöglichen.

Wir als ITSV GmbH wollen ein „Pate“ in der Wirtschaft sein, der als starker Partner das Praxiswissen und Know-how zur Theorie der Schule liefert, Vorträge und Exkursionen sowie Praxisplätze anbietet. Ein weiterer Vorteil ist auch das Recruiting: Wir als Partner haben somit die Möglichkeit, künftige Mitarbeiter kennenzulernen und nach Abschluss der Ausbildung bei uns aufzunehmen.

## Wissen ist der Schlüssel zum Erfolg

Um langfristig erfolgreich zu sein, ist es wichtig, dass die Mitarbeiter immer am neuesten Wissensstand sind. Unser Unternehmen sorgt durch ein umfassendes und individuell abgestimmtes **Schulungsprogramm** für Know-how im Unternehmen. Darüber hinaus gab es auch im Jahr 2015 drei zweitägige Seminare zum Thema „Stress- und Burnoutprävention“ für jene Mitarbeiter, die besondere Leistungen erbringen und dadurch eventuell stressgefährdet sind. Auch Schulungen im Bereich „Kreative Rhetorik“ standen am Programm, um die Kommunikation insgesamt, besonders aber mit den Kunden, weiter zu verbessern. Die Schwerpunkte dabei lagen im Jahr 2015 auf den Themen Kommunikation & Verständnisleistung, persönliche Wirkungssteuerung, Stimme und Wirkungsfaktor, Sprache sowie moderne Redetechniken.

# LAGE- BERICHT 2015

## Geschäftsverlauf und wirtschaftliche Lage der IT-Services der Sozialversicherung GmbH (im Folgenden „ITSV GmbH“) im Jahr 2015

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 10,3% (+ 7.807 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 36.194 TEUR, um 1.620 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

	2015	2014	Δ
Umsatzerlöse (in TEUR)	83 271	75 464	10,3%
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (in TEUR)	1 377	1 890	-27,1%
Bilanzgewinn (in TEUR)	1 337	1 741	-23,2%
Investitionen / Anlagenzugänge (in TEUR)	9 949	5 642	76,3%
Eigenkapital (in TEUR)	20 538	19 243	6,7%
Eigenkapitalquote	57%	56%	
Mitarbeiter per 31.12.2015 (inkl. Überlassene)	613	530	15,7%
davon Mitarbeiter in der D.O.A (Überlassene)	122	125	-2,4%

# NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

1.435  
betreute Server im RZ

2.345  
betreute Mailboxen  
mit einem Storage von  
4,7 TB



Einsparungspotenzial / Monat RZ Wien  
durch Konsolidierungsmaßnahmen

- 4 0 0 0 0 KW/h

## Rechenzentrum (RZ)

Die beiden Produktiv-Rechenzentren der ITSV GmbH befinden sich standortredundant in Wien, am Geiselberg und am Wienerberg. Ein weiterer Ausweich-Standort befindet sich in Linz. In den Rechenzentren der ITSV GmbH werden derzeit rund 250 Anwendungen betrieben. Im Jahr 2015 fanden große Konsolidierungsmaßnahmen im Bereich Server und Storage statt. Aufgrund des dazu benötigten Parallelbetriebes stieg der durchschnittliche Stromverbrauch über einen definierten Zeitraum geringfügig an. Nach Abschluss der Konsolidierungsmaßnahmen und Beendigung des Parallelbetriebes ergibt sich ein momentanes Einsparungspotential von rund 40.000 KW/h pro Monat für unsere beiden Wiener Rechenzentrumsstandorte.

## 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 zukunfts-trächtige Plattformen dar. Mit Ende 2015 betreute die ITSV GmbH folgende Systeme/Produkte (IT-Map) im Software-Bereich:

- 44 Standardprodukte
- 145 trägerübergreifende Informationssysteme
- 324 trägerinterne Informationssysteme
- 58 Fremdsysteme

GESAMTSPEICHERKAPAZITÄT  
[Storage] für 2016:

3.371 TB



841.607.070

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



4.208.035.352

Minuten



2.922.246

Tage



8.000

Jahre



320

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 2015:

**44**  
Standardsysteme

**145**  
trägerübergreifende  
Informationssysteme

**324**  
trägerinterne  
Informationssysteme

**58**  
Fremdsysteme



## Das SV-Servicecenter

- e-card für Versicherte (VS)
- e-card für Vertragspartner (VP)
  - inkl. elektronischem Bewilligungs- und Antragservice (eBS) als zusätzliches Service
- Bürgerkarte (BK)
- Internetportal der Österreichischen Sozialversicherung (eSV)
- Rezeptgebührenobergrenze (REGO)
- AuftraggeberInnenhaftung (AGH)
- Kundenportal für SV-Kunden – Dienstgeber und Versicherte im eSV-Portal – Web-BE-Kundenportal (WEBEKU)
- Vorsorgeuntersuchung (VU)
- Brustkrebsfrüherkennungsprogramm (BKFP)
- Gesundheitsverbund (GVB)
- ELGA-Serviceline (ELGA-SEL) für BürgerInnen
- ELGA-Serviceline für Gesundheitsdiensteanbieter (GDA)
- ELGA-Serviceline für ELGA-Bereiche
- Clearingstelle für ELGA-WIST, ZPI, sowie präventives und laufendes Clearing
- Primärversorgung
- Hepatitis-C Register
- Komfor
- Hausinterne ITSV-Vermittlung

### 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 18 verschiedene Servicelines in acht Sprachen im SV-Servicecenter des CuCC angeboten, darunter z.B. e-Card für Versicherte, elektronische Sozialversicherung (eSV-Portal), Rezeptgebührenobergrenze, und viele mehr. Für die betreuten Services gilt grundsätzlich ein Servicelevel von 80/20 auf monatlicher Basis. Das bedeutet, dass im Durchrechnungszeitraum von einem Monat 80% aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden. Die Berechnung erfolgt durch Division der innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommenen Anrufe durch die eingehenden Anrufe, abzüglich der verlorenen Anrufe innerhalb von 10 Sekunden. Im Jahr 2015 wurden im SV-Servicecenter insgesamt 544.829 Anrufe entgegengenommen.

**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. 2015 wurden im SV-Servicedesk insgesamt 50.289 Anrufe entgegengenommen und 83.358 Tickets eröffnet.



18  
Servicelines



2  
Services  
(EGDA und WIST)



8  
Sprachen

## SV-Servicecenter



**544.829**  
angenommene Anrufe  
**2:40 Minuten**  
Ø Bearbeitungszeit



**74.351**  
eingegangene Schriftstücke  
**5:50 Minuten**  
Ø Bearbeitungszeit



rd.  
**38.000**  
über WIST eingemeldete  
Willenserklärungen

## SV-Servicedesk



**50.289**  
angenommene Anrufe



**83.358**  
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 2015 wurden insgesamt 920 Schulungen von 390 Personen 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“ und bis zur 2015 erzielten Auszeichnung als „Frauen- und familienfreundlichster Betrieb Wiens 2015 im öffentlichen Bereich“ der Initiative „Taten statt Worte“.

## Sicherheits- und Risikomanagement (SuR)

Der Bereich ist für die Themen Prozessmanagement, Risikomanagement, Business-Continuity-Management und den Betrieb des Informationssicherheits-Managementsystems entsprechend dem Standard ISO/IEC 27001:2013 verantwortlich. Die ITSV GmbH ist seit 27. Oktober 2011 nach diesem Standard zertifiziert. Im vergangenen Jahr hat sich die ITSV GmbH zum Themenführer für Informationssicherheit in der Sozialversicherung entwickelt. Sie wurde mit dem Aufbau und dem Betrieb des SV-CERT (Computer Emergency Response Team der Sozialversicherung) beauftragt und arbeitet in der CISO Community, dem Gremium der Informationssicherheitsverantwortlichen der Sozialversicherung – an gesamtgesellschaftlichen Verbesserungen zum Schutz der Informationen in der Sozialversicherung.

## 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 2016 wird die ITSV GmbH weiter an ganzheitlichen Konzepten zur Effizienzsteigerung, an der Umsetzung von gesetzlichen Rahmenbedingungen und strategischen Entwicklungen von modernen, innovativen Lösungen im e-Health-Bereich arbeiten. Die strukturelle Optimierung des Unternehmens wird mit Nachdruck fortgeführt.

# BILANZ 2015

## AKTIVA

BILANZ zum 31. Dezember 2015 (Beträge in Euro)

31.12.2014 in TEUR

<b>A) Anlagevermögen</b>		
I. Software, Lizenzen und ähnliche Rechte	1.820.952,59	1.872
II. Sachanlagen		
1. technische Anlagen und Maschinen	12.081.903,07	9.120
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	299.575,17	326
	14.202.430,83	11.318
<b>B) Umlaufvermögen</b>		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	124.739,09	87
2. Forderungen gegenüber verbundene Unternehmen	0,00	1.223
3. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	1.916.242,30	1.159
	2.040.981,39	2.469
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	13.430.926,64	16.993
	15.471.908,03	19.461
<b>C) Rechnungsabgrenzungsposten</b>	6.519.248,47	3.794
	<b>36.193.587,33</b>	<b>34.574</b>

# PASSIVA

BILANZ zum 31. Dezember 2015 (Beträge in Euro)

31. 12. 2014 in TEUR

<b>A) Eigenkapital</b>		
I. Stammkapital	16.972.651,33	16.973
II. gesetzliche Rücklage	1.697.265,11	89
III. andere Rücklagen (freie Rücklagen)	132.722,12	0
IV. nicht gebundene Kapitalrücklagen	397.856,77	440
V. Bilanzgewinn	1.336.565,36	1.741
	20.537.060,49	19.242
<b>B) Rückstellungen</b>		
I. Steuerrückstellungen	80.900,00	101
II. sonstige Rückstellungen	1.551.667,83	1.425
	1.632.567,83	1.526
<b>C) Verbindlichkeiten</b>		
1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	281.700,01	637
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	7.453.026,01	4.177
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	6.289.232,99	8.992
4. sonstige Verbindlichkeiten	0,00	0
davon aus Steuern 0 (Vorjahr TEUR 0)		
davon im Rahmen der sozialen Sicherheit 0 (Vorjahr TEUR 0)		
	14.023.959,01	13.806
	<b>36.193.587,33</b>	<b>34.574</b>

# GEWINN- & VERLUSTRECHNUNG

für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2015

2015 in TEUR

<b>1. Umsatzerlöse</b>	83.271.130,67	
<b>2. sonstige betriebliche Erträge</b>		75.464
a) Erträge aus dem Abgang vom Anlagevermögen	300.224,74	
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	36.822,25	291
c) übrige	1.144.859,81	48
	1.481.906,80	1.465
<b>3. Aufwendungen für bezogene Leistungen</b>	(16.271.314,09)	(15.671)
<b>4. Personalaufwand</b>		
a) Gehälter	(23.843.670,22)	(20.856)
b) Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen	(339.668,92)	(278)
c) Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	(6.363.162,98)	(5.238)
d) sonstige Sozialaufwendungen	(156.512,40)	(143)
	(30.703.014,52)	(26.514)
<b>5. Abschreibungen</b>		
a) planmäßige Abschreibungen auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	(7.063.513,22)	(6.987)
b) außerplanmäßige Abschreibungen auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	0,00	0
c) Auflösung des Sonderposten für Investitionszuschüsse	0,00	0
	(7.063.513,22)	(6.987)
<b>6. übrige betriebliche Aufwendungen</b>	(29.355.932,65)	(26.227)
<b>7. Zwischensumme aus Z 1 bis 6 (Betriebsergebnis)</b>	<b>1.359.262,99</b>	<b>1.868</b>
<b>8. Zinserträge</b>	22.345,09	31
<b>9. Zinsen und ähnliche Aufwendungen davon aus verbundenen Unternehmen 4.277,28 (Vorjahr TEUR 8)</b>	(4.296,04)	(8)
<b>10. Zwischensumme aus Z 8 bis 9 (Finanzergebnis)</b>	<b>18.049,05</b>	<b>22</b>
11. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	1.377.312,04	1.891
12. Steuern vom Einkommen und Ertrag	(82.725,00)	(103)
<b>13. Jahresüberschuss/-fehlbetrag</b>	<b>1.294.587,04</b>	<b>1.788</b>
14. Auflösung von Kapitalrücklagen	41.978,32	42
15. Auflösung Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen	0,00	0
16. Zuweisung Gewinnrücklage	0,00	(89)
<b>17. Bilanzgewinn</b>	<b>1.336.565,36</b>	<b>1.741</b>

# GLOSSAR

AJ-Web	Elektronische Auskunftserteilung an Justiz- und Verwaltungsbehörden
App	Applikation
ATC-Codes	Anatomisch-therapeutisch-chemisches Klassifikationssysteme
BCM	Business-Continuity-Management
BKK	Betriebskrankenkasse
BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
bPK	Bereichsspezifische Personenkennzeichen
CC	Competence Center oder Kompetenzzentrum
CCC	Customer Competence Center
CIS	Certification & Information Security Services
CISO	Chief Information Security Officer
CRM	Customer-Relationship-Management
CuCC	Customer Care Center
DevOps	Development Operations
DO.A	Dienstordnung A (der österreichischen Sozialversicherungsträger)
DWH	Data Warehouse
eBS	Elektronisches Bewilligungsservice
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EGDA	Elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch von Sozialversicherungsdaten
E-Health	Electronic Health
ELGA	Elektronische Gesundheitsakte
ELGA-SEL	ELGA-Serviceline
ELGA-WIST	Widerspruchsstelle für die Elektronische Gesundheitsakte
ePK	Elektronisches Pensionskonto
eSV	Elektronische Sozialversicherung
ESX	Enterprise Server
EUR	Euro
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
govCERT	Government Computer Emergency Response Team
HCV	Hepatitis C-Virus
HTL	Höhere technische Lehranstalt
HVB	Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
iOS	iPhone Software
ISO	International Organisation for Standardisation
ITSV GmbH	IT-Services der Sozialversicherung GmbH
IT	Information Technology, Informationstechnik
KOMFOR	Kommunikationsplattform der österreichischen Sozialversicherung
KV	Krankenversicherung
KW/h	Kilowatt pro Stunde
mBGM	Monatliche Beitragsgrundlagenmeldung
NÖGKK	Niederösterreichische Gebietskrankenkasse
PMO	Project Management Office
PR	Public Relations
RDM	Release Deployment Management
RZ	Rechenzentrum
SAP	Systeme, Anwendungen, Produkte
SLA	Service Level Agreement
SLM	Service Level Management
SVB	Sozialversicherungsanstalt der Bauern
SVC	Sozialversicherungs-Chipkarten Betriebs- und Errichtungsgesellschaft
SW	Software
STP	Standardprodukt/e
STP-ITU	Standardprodukt-Integrationstestumgebung
SÜN	Sichergestellte Übermittlung von Nachrichten
SV	Sozialversicherung
SV-CERT	Computer Emergency Response Team der Sozialversicherung
TEUR	Tausend Euro
TGKK	Tiroler Gebietskrankenkasse
UMS	Umbrella Monitoring System
USt	Umsatzsteuer
WDB	Wissensdatenbank
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
WKÖ	Wirtschaftskammer Österreich
ZEPTA	Zukunftsorientierte, einheitliche, prozessoptimierte und trägerübergreifende Anwendung

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

Perikles (griechischer Staatsmann)

