

#herzderdigitalisierung



FACTS & FIGURES



herzderdigitalisierung >>

ITSV GmbH 2022



#facts2022

GESCHÄFTSVERLAUF

1. 1. GESCHÄFTSVERLAUF UND WIRTSCHAFTLICHE LAGE DER IT-SERVICES DER SOZIALVERSICHERUNG GMBH (IM FOLGENDEN „ITSV GMBH“) IM JAHR 2022

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:innen und gleichzeitig Kund:innen des Unternehmens.

ÜBERSICHT FINANZDATEN

| | 2022 | 2021 | Δ |
|---|---------|---------|---------|
| Umsatzerlöse (in TEUR) | 132.005 | 115.019 | 14,8% |
| Ergebnis vor Steuer (in TEUR) | 1.551 | 1.261 | 23,1% |
| Bilanzgewinn (in TEUR) | 1.297 | 1.153 | 12,5% |
| Investitionen / Anlagenzugänge (in TEUR) | 15.774 | 7.193 | 119,3% |
| Cash Flow | -9.846 | 7.199 | -236,8% |
| davon Netto-Geldfluss aus der lfd. Geschäftstätigkeit | 7.468 | 14.380 | -48,1% |
| davon Netto-Geldfluss aus der Investitionstätigkeit | -16.161 | -7.181 | 125,0% |
| davon Netto-Geldfluss aus der Finanzierungstätigkeit | -1.153 | | |
| Eigenkapital (in TEUR) | 23.745 | 23.364 | 1,6% |
| Eigenkapitalquote | 45% | 47% | |
| Mitarbeiter per 31.12. (inkl. Überlassene) | 890 | 871 | 2,2% |
| davon Mitarbeiter in der DO.A (Überlassene) | 104 | 107 | -2,8% |

Die Umsatzerlöse stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 14,8% (+ 16.986 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 52.189 TEUR, um 2.756 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.

#facts2022

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

RECHENZENTRUM (RZ)

Auch in der ausklingenden Pandemie wurde die Infrastruktur, die für das mobile Arbeiten geschaffen wurde, weiterhin genutzt. Die Anzahl der Videokonferenzsysteme und vor allem die Anzahl der abgehaltenen Videokonferenzen ist stark gestiegen.

Während zahlreiche Institutionen und Organisationen unter den Auswirkungen von Internet-Attacken zu kämpfen hatten, konnte die ITSV GmbH Angriffe auf die Infrastruktur abwehren. Das ist jedoch nicht selbstverständlich, sondern einer guten Vorbereitung durch rechtzeitige Investitionen in die Infrastruktur und die Ausbildung unserer Mitarbeiter:innen geschuldet. Um diesen hohen Standard zu halten, werden auch 2023 geeignete Maßnahmen gesetzt.

Ein weiterer wichtiger Meilenstein war der Abschluss der Konsolidierung der E-Mail-Infrastruktur der Österreichi-

schen Gesundheitskasse (ÖGK) sowie auch der Pensionsversicherungsanstalt (PVA). Die ITSV GmbH betreibt mit SV_mail somit eines der größten Microsoft-Exchange-Systeme in Österreich.

Bedingt durch die positiven Skalierungseffekte und die Nutzung der dadurch erzielten Synergien konnte auch eine deutliche Preissenkung an unsere Kund:innen weitergegeben werden.

Mit der Inbetriebnahme des neuen Rechenzentrumstandortes im Gebäude der PVA am Handelskai wurde die Basis für einen stabilen und redundanten Betrieb geschaffen, die es ermöglicht, Applikationen auch in Zukunft störungs- und unterbrechungsfrei zu betreiben. Die Investitionen, die in die effiziente Energienutzung getätigt wurden, werden sich wegen der gestiegenen Strompreise noch rascher amortisieren, als ursprünglich geplant.

- **2.094 betreute Serversysteme**
- **673 betreute Datenbanken**
- **41.785 Videokonferenzen**
- **796.077 SMS-Token versendet**
- **7.897 Aktive SMS-Token-Empfänger:innen per Ende 2021**
- **3.684.015.230 ZPV Zugriffe**
- **11.895 betreute Clients**
- **28.300 betreute Mailboxen**
- **2.703 TB Gesamtspeicherkapazität**
- **135.036.511 abgewickelte Internet-Mails (ein- und ausgehend)**



#facts2022

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

SOFTWARE (SW)

Der Bereich Software konzipiert und entwickelt Software Produkte und Lösungen für die Sozialversicherung (SV) und das österreichische Gesundheitswesen. Die Angebotsvielfalt umfasst die Architektursteuerung, SAP Systeme für die Personal- und Finanzbereiche der SV-Träger sowie für die Vertragspartnerabrechnung der ÖGK, Services für die Datenerfassung und -analyse und zentrale Anwendungen für Sachbearbeiter:innen der SV-Träger und des Dachverbands.

Die ITSV GmbH setzt auf moderne, zukunftsweisende Technologien wie Artificial Intelligence (AI), Robotic Process Automation (RPA) oder mobile Apps und verfügt über ausgeprägte Methodenexpertise im Bereich moderner Architekturen, agiler Entwicklung und systematischer Tests. Sie unterstützt als Entwicklungspartner der Sozialversicherungsträger deren Softwareentwicklungseinheiten mit Werkzeugen für die Entwicklung. Gemeinsam mit dem ITSV-Rechenzentrum wird eine weitgehend automatisierte Werkzeugkette zur Verfügung gestellt.

2022 lag einer der Schwerpunkte, wie schon 2021, auf der SAP Mandantenkonsolidierung der SV-Träger und auf dem technologischen Umstieg des SAP Finanzwirtschaftssystems auf S/4HANA. Darüber hinaus wurde unter Einsatz von RPA die Beantwortung der vermehrten Auskunftsbefragen von Bürger:innen beim Dachverband weitgehend automatisiert. Im Sinne der elektronischen Services für Versicherte der ÖGK wurde unsere AI-Lösung zur automatisierten Kostenerstattung von Wahlarztrechnungen auf alle Landesstellen der ÖGK ausgerollt.



- **773.728 Downloads der SV-Apps aus den diversen App-Stores**
- **1.237.500 Abläufe in den Tagesendverarbeitungen (Monatliche Sammelverarbeitungen) im Rahmen wöchentlicher Testzyklen des CC-SIT**
- **30.552 User:innen verwenden unsere Systeme**
- **8 Systemarchitekturkonzepte haben den Review-Prozess durchlaufen und wurden abgenommen**

FERNER BETREUT DER BEREICH SOFTWARE DER ITSV GMBH LAUFEND INSBESONDERE FOLGENDE SYSTEME/PRODUKTE (QUELLE ITMAP):

- | | |
|--|--|
| • 42 Standardprodukte | • 31 Fremdprodukte |
| • 248 SV-Trägerübergreifende Produkte inkl. technische Querlieger | • 453 Applikationen |
| • 157 SV-Trägerinterne Produkte | • 978 Informationssysteme |
| | • 702 Kontakte in 2.506 Koordinatorrollen |

#facts2022

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

CUSTOMER CARE CENTER (CuCC)

Das seit 2018 nach ISO 18295-1 zertifizierte und im November 2022 für weitere zwei Jahre rezertifizierte SV-Servicecenter der ITSV GmbH fungiert als Single Point of Contact für telefonische Auskünfte sowie für die schriftliche Bearbeitung von Anliegen der Kund:innen.

SV-Servicecenter

Im SV-Servicecenter wurden über 30 Services in bis zu acht Sprachen von rund 115 Mitarbeiter:innen betreut, darunter beispielsweise die e-card für Versicherte und Vertragspartner:innen, die elektronische Sozialversicherung (eSV-Portal), die Rezeptgebührenobergrenze, die elektronische Gesundheitsakte (ELGA), der e-Impfpass und das Brustkrebsfrüherkennungsprogramm (BKFP). Zusätzlich zu den Servicelines werden die ELGA-Widerspruchsstelle (WIST), die Clearingstelle sowie das Service EGDA (elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch) betreut.

Die Zahlen im Jahr 2022 zeigen, dass die rapiden Schwankungen des Arbeitsvolumens im CuCC, die durch die Unvorhersehbarkeit der Pandemie verursacht wurden, wieder abgenommen haben. Das Auftragsniveau hat sich etwas über dem Wert von 2019, also der Zeit vor Beginn der Pandemie, stabilisiert.

Insgesamt wurden im vergangenen Jahr im SV-Servicecenter 488.051 Anrufe entgegengenommen und 235.823 schriftliche Anfragen bearbeitet. In der ELGA-Widerspruchsstelle wurden insgesamt 39.135 Willenserklärungen bearbeitet, die Clearingstelle hat 22.074 Clearing-Fälle abgeschlossen, für EGDA wurden 7.252 Kostenforderungen digitalisiert.

SV-Servicedesk

Im SV-Servicedesk werden die Anliegen der Mitarbeiter:innen der österreichischen Sozialversicherungsträger und dem Dachverband, sowie SV nachstehenden Organisationen behandelt. Der SV-Servicedesk stellt die erste Anlaufstelle (SPoC) für die Kund:innen dar und steht für die Anforderungen zu betrieblichen Themen zur Verfügung.

Das Tätigkeitsfeld reicht vom klassischen Client-Enduser-Support bis hin zur Betreuung von zentral betriebenen Services. Eine weitere Facette ist der Support von medizinischen Applikationen für definierte eigene Einrichtungen der ÖGK.

Im Jahr 2022 wurden im SV-Servicedesk insgesamt 53.476 Anrufe entgegengenommen und 94.357 Tickets bearbeitet.





#facts2022

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

PERSONAL (PERS)

Ziel einer effizienten Personalbewirtschaftung ist die Schaffung attraktiver Arbeitsbedingungen, die selbstverständlich die Einhaltung der Arbeitsschutzgesetze umfasst. Im Bereich Personal lag 2022 der Schwerpunkt auf COVID-Maßnahmenmanagement und Optimierung der Abläufe. Die Autonomie der Mitarbeiter:innen auf der einen Seite und die betrieblichen Erfordernisse auf der anderen Seite werden durch angepasste Rahmenbedingungen in guten Ausgleich gebracht. Durch umfassende Fort- und Weiterbildung, Prämierungen von herausragendem Einsatz, eigener Lehrlingsausbildung und unternehmensinternem Active Sourcing, halten wir ein hohes Experten-Niveau im Unternehmen.

Personalmanagement

Der Fokus 2022 lag auf der Digitalisierung und Automatisierung. Prozesse, Abläufe sowie Kommunikation sind mit Hilfe flexibler Workflows in binärer Form übersetzt worden. Schneller und sicherer Informationsaustausch mit Berechtigungsmanagement steigert deutlich die Effizienz in der Zusammenarbeit, sowohl mit anderen Bereichen, als auch bereichs-intern. Das führende System zur Personalbewirtschaftung (SAP) wurde weiter ausgebaut und verfeinert. Es konnten gesetzliche Änderungen, wie etwa die Einführung des Jobtickets, rasch umgesetzt werden.

Die COVID-19-Strategie wurde 2022 durch den Bereich Personal weiterentwickelt und an die sich verändernden Gegebenheiten angepasst. Vorgaben der Regierung konnten mithilfe digitaler sowie automatischer Prozesse schnell implementiert werden. Mit tagesaktuellen Daten in einem dynamischen Informationsfluss wurden Maßnahmen zur COVID-19-Prävention präzise und wirkungsvoll gestaltet. Dazu zählen etwa die innerbetriebliche Kontaktverfolgung und die Weiterentwicklung des COVID-Präventionskonzepts.

Personalaufbau

Employer Branding als Form der Rekrutierung bringt eine erhebliche Kostenreduktion mit sich und wurde 2022 nochmals ausgebaut. Zum Beispiel wurde mit der Unternehmenskommunikation die gemeinsame strategische Ausrichtung der Abteilungen zu diesem Thema festgelegt. Für das Karriere.at und LinkedIn Unternehmensprofil, aktuell die wichtigsten Employer Branding Plattformen der ITSV GmbH, wurden Leistungspakete zugekauft.

Zudem wurde der weitere Ausbau der Lehrlingsausbildung forciert. Der Bereich Personal beobachtet anstehende Pensionsanträge und die Fluktuationen in den einzelnen Teams und bietet in Zusammenarbeit mit den zuständigen Führungskräften die Möglichkeit, planbare Austritte durch Neuzuwachs mittels teamgezielter Ausbildung durch Lehrlinge teilweise abzufangen. Dabei spielt die Optimierung der aktuellen Lehrlingsausbildung eine große Rolle. Neue Berufsbilder wurden eingezogen, Ausbildungspläne überarbeitet und auf die Teams zugeschnitten. Ein einheitliches Schulungskonzept für Lehrlinge und Ausbilder:innen ist ausgerollt.

2022 wurde zudem für alle Mitarbeiter:innen das Coaching-Programm „Mental fit in der Arbeit“ neuerlich angeboten. Das Programm kann anonym in Anspruch genommen werden. Angebotene Schwerpunkte sind die Bewältigung von Stress, Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz und effizientes Zeitmanagement in Zeiten der Pandemie.

Für Führungskräfte wurde zudem ein verbindliches E-Learning Modul für die Reflexionsgespräche ausgerollt, um die Effizienz und die Wertschöpfung dieser jährlichen Gespräche mit den Mitarbeiter:innen strategisch zu erhöhen.

#facts2022

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

RECHT & SICHERHEIT (RESI)

Der Bereich Recht & Sicherheit verantwortet organisationsweit die Themen **Datenschutz**, **Arbeitsrecht** sowie **sonstige rechtliche Angelegenheiten** (mit Ausnahme des Beschaffungswesens, des Vergaberechts sowie steuerrechtlicher und personalverrechnungsrechtlicher Agenden). Neben der Servicierung des **Business Continuity Managements (BCM)** besteht die Hauptaufgabe des Bereiches zugleich in der Steuerung und Weiterentwicklung der **Corporate Governance Strukturen** der ITSV GmbH (internes Kontrollsystem (IKS) gem. § 22 GmbHG und Risikomanagementsystem (RMS)). Im Bereich sind die Rollen des Chief Information Officers (CISO), der Datenschutzbeauftragten (DS-B) sowie des Compliance-Officers (CO) etabliert.

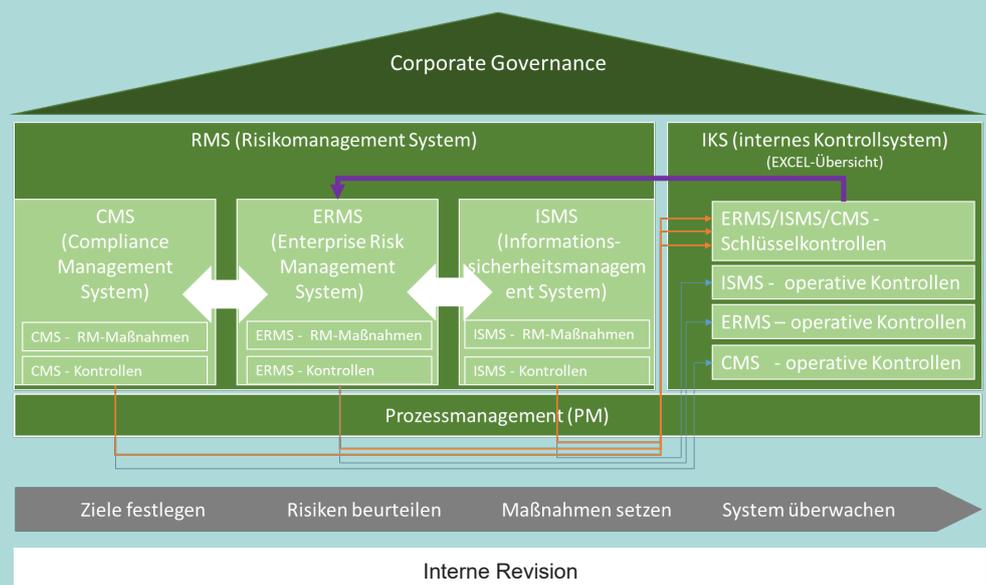
Enterprise-Risikomanagementsystem (ERMS) und internes Kontrollsystem (IKS)

Abseits regelmäßiger, methodischer Risikoanalysen zur Identifikation und Bewertung von Unternehmensrisiken wird im Rahmen des **Enterprise-Risikomanagementsystems (ERMS)** eine interne Webplattform für das Management von Risiken, Maßnahmen und Kontrollen genutzt.

Es wurden 2022 quartalsweise sowie anlassbezogene Risiko(analyse)gespräche mit den zuständigen Bereichs- und Teamleitungen geführt, um ergänzende Risiken in das Portefeuille aufzunehmen sowie den Risikostatus bestehender Risiken sowie nötige Maßnahmen, Kontrollen und deren Priorität zu evaluieren.

Neben den bereits zuvor definierten und eingesetzten Schlüsselkontrollen wurde 2022 das bestehende Risikomanagementsystem um theoretischen Grundlagen für das **interne Kontrollsystem (IKS)** ergänzt sowie mit dem inhaltlichen Aufbau des IKS mit Schwerpunkt auf die ISAE3402 Kontrollen begonnen.

Zum Zwecke der Ausrollung des IKS auf die Fachbereiche im Jahr 2023 wurden Schulungsunterlagen sowie Vorerfassungstemplates vorbereitet. Hauptaugenmerk wurde dabei auf die Erstellung möglichst praxisrelevanter Unterlagen mit vielen Beispielen gelegt. Hinzu kommt die Aufbereitung von übersichtlichen Informationen über die Organisation und Funktionsweise der Corporate Governance der ITSV für alle Mitarbeitende im Intranet.





Compliance-Managementsystem (CMS)

In der granularen Einzelrisikobetrachtung wurden im **Compliance-Managementsystem (CMS)** aktuell **339 Risiken und 93 Maßnahmen(vorschläge)** abgebildet, welche in den Folgejahren mit den jeweils zuständigen Fachabteilungen zu akkordieren und zu vervollständigen sind. In das ERMS wurden im Rahmen des CMS spezifizierte Schlüsselkontrollen aus den Rechtsbereichen Gesellschaftsrecht und Datenschutz eingepflegt und produktiv geschaltet.

In den CMS-Rechtsbereichen Bestellwesen und Vergaberecht konnten durch den Fachbereich WIIN bedeutende Risiken durch die Umsetzung des ZIB-Projektes wesentlich reduziert werden. Besonders hervorzuheben sind hierbei die Gewaltentrennung zwischen Bedarf und Durchführung sowie die Neuaufsetzung eines mit den bestehenden Beschaffungsworkflows harmonisierenden Vertragsmanagements (mit dem Ziel die Verwaltungseffizienz zu verbessern).

Ein Whistleblowing-System wurde entsprechend der internen Sicherheitsbestimmungen und des HinweisgeberInnenschutzgesetzes mit Beginn 2022 eingeführt und ist in Betrieb. Ergänzend wurde die Awareness der Whistleblowing-Thematik durch die BV „Schutz von Hinweisgebenden“ und Ergänzungen im Compliance-Infoblatt sowie im Ethik-Kodex gefördert.

Zur Verbesserung der allgemeinen **Awareness** rund um **Compliance** wurde die bereits bestehenden face-to-face und eLearning-Schulungsmaßnahmen ausgebaut und eine Compliance Seite im Intranet erstellt. Mittels einer Videobotschaft des Compliance-Officers sowie eines persönlichen, klaren Bekenntnisses der Geschäftsführung wurde die Wichtigkeit des Themas zum Ausdruck gebracht. Für Führungskräfte wurden zur Unterstützung und Sicherstellung einer einheitlichen Führung ein **Führungskräftehandbuch** mit den aus Compliance-Sicht wichtigsten Aufgaben erstellt.



Es wurde der Unternehmensprozess „Compliance managen“ für mehrere Compliance relevante Abläufe konzipiert und abgestimmt. Darauf aufbauend ist 2023 geplant, die in diesen Abläufen implementierten operativen Kontrollen mittels eines durch das Prozessmanagement 2023 neu einzuführenden workflowbasierten Tools zu automatisieren und damit laufend deren Wirksamkeit sicher zu stellen.

Um den für die ITSV relevanten Rechtsänderungen des Jahres 2022 zu entsprechen, fanden **17** Novellierungen und Neuverfassungen von **Betriebsvereinbarungen** der ITSV statt. Betriebsvereinbarungen mit hohem Compliancegefährdungspotential wurden ergänzend anwaltlich qualitätsgesichert. Zusätzlich wurden **11 Dienstvereinbarungen** sowie der Informationssicherheits- und Datenschutzprozess qualitätsgesichert und überarbeitet.

Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS)

Im Rahmen des **Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS)** wurden vermehrt datenschutzrechtliche und informationssicherheitstechnische Anforderungen an **Cloud Services** bewertet und analysiert. Insgesamt wurden 11 Systemarchitekturkonzepte analysiert, 4 Prozesse bewertet, 10 Applikationsbeschreibungen geprüft und 18 Awareness-Maßnahmen umgesetzt.

Rund **1.500** als verdächtig gemeldete **Mails** (SV-weit) wurden vom SV-CERT-Team **analysiert**. 2022 gab es keine Infektionen in der ITSV GmbH.



Insgesamt wurden **9 Sicherheitsereignisse** sowie 5 potentielle Sicherheitsvorfälle analysiert und dokumentiert. Es entstanden dabei keine Schäden für die ITSV. Es wurde erneut eine **Business Impact Analyse** mit dem Management aller Bereiche der ITSV durchgeführt. Zur Stärkung des Sicherheitsbewusstseins aller Mitarbeitenden wurde im Juli 2022 eine ITSV-weite umfangreiche **Phishing Kampagne** durchgeführt.

Das **Security Information und Event Management System (SIEM)**, welches der laufenden Überwachung des Netzwerkes auf Schwachstellen dient, konnte weiterentwickelt werden und neue Log-Quellen angebunden werden (z.B. Linux Server). So wurden insbesondere 70 Anwendungsfälle implementiert, mehr als 500 Analysen pro Monat durchgeführt und ein monatliches Berichtswesen an den CISO eingerichtet. Hierdurch werden bereits wesentliche Anforderungen des SV Handbuchs Sicherer Betrieb (veröffentlicht Ende 2022) erfüllt.

Die ITSV wurde durch den Aufsichtsrat beauftragt, eine Taskforce zur Erstellung eines Grobkonzeptes zur Einführung einer **PAM-Lösung**, gemeinsam mit den Eigentümervertretern, zu gründen. Im Zuge trägerübergreifender Abstimmungen wurden essenzielle Kernfunktionalitäten in einem Grobkonzept erarbeitet. Das Grobkonzept wurde in einen Projektplan überführt und ein Projektteam nominiert. Die Umsetzung ist für 2023 geplant.

Mitarbeitende des Bereiches **unterstützten** 2022 den **Dachverband** der Sozialversicherungsträger (DVSV) beim Ausbau der Umsetzung der SV-Sicherheitsrichtlinien, im Krisenmanagement, bei der Koordination der CISO Community (C2), in Belangen des Datenschutzes und bei der Durchführung der SV-CERT Aufgaben des DVSV. Das SV-CERT hat im Jahr 2022 149 Info- und Warnmeldungen an die entsprechenden Kontakte der jeweiligen SV-Organisationen ausgesendet. Dabei wurden insgesamt 14.319 Medienartikel analysiert, von denen 631 als relevant für die Aussendungen verarbeitet wurden. Die

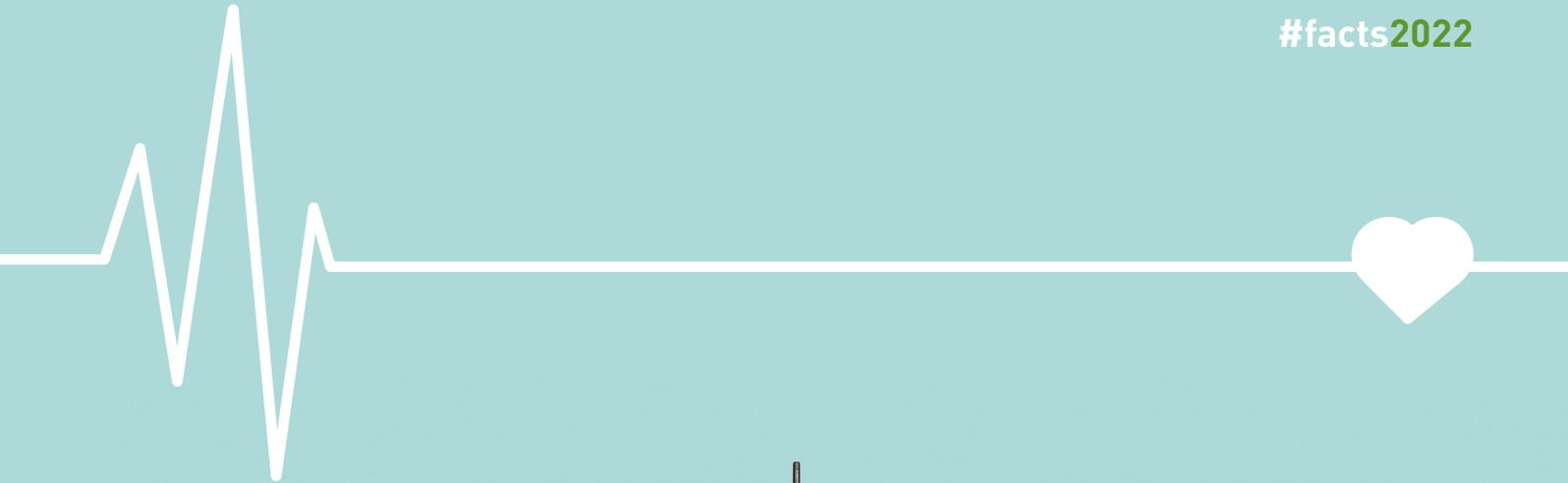
Anzahl der forensischen Analysen im Jahr 2022 betrug 24. Weiteres wurden im Zuge von Penetration Tests 5 Netze der SV-Organisationen, 10 Standardprodukte und 2 zusätzliche Produkte überprüft. Zusätzlich fand 2022 wieder ein eintägiger SV-CERT-Workshop remote statt. Ereignisse und Entwicklungen des vergangenen Jahres, sowie aktuelle und zukünftige Themen rund um **SV-CERT** und die Zusammenarbeit mit den SV-Organisationen, wurden präsentiert.

Das jährliche **IT-Audit der Wirtschaftsprüfer** im Rahmen der Jahresabschlussprüfung 2021 der ITSV GmbH wurde für das Risikomanagement, die Informationssicherheit und IT-Prozesse koordiniert. Es wurden keine wichtigen Mängel festgestellt. Im Weiteren wurde die **Jahresabschlussprüfungen 2021 der SVS, BVAEB, PVA und ÖGK** koordiniert und bedient. Ergänzend wurde das vom Aufsichtsrat beauftragte **ISAE 3402 Typ 1 Audit** im Dezember 2022 erfolgreich abgeschlossen und ein Bericht Typ 1 erstellt. Dieser wird 2023 durch den Bericht Typ 2 ergänzt. Es gab im Zuge des Audits keine Abweichungen, die in irgendeiner Form zur Erwähnung im Bericht geführt haben.

Das Überprüfungs-Audit zur Zertifizierung der ITSV GmbH nach **ISO/IEC 27001:2014** wurde mit November erfolgreich abgeschlossen. Schwerpunkte waren das Informationssicherheitsmanagement, das Risikomanagement, Personalsicherheit im Projektmanagement und Sicherheitsbewusstsein als auch Informationssicherheit mit Fokus Übersiedlung des Rechenzentrums. Es gab keinerlei Auflagen. Die laufende Weiterentwicklung des Informationssicherheitsmanagementsystems wurde positiv hervorgehoben. Ein nunmehr auf 2023 verschobenes Voraudit für die ISO 27701 wurde intern zwischen Informationssicherheit und Datenschutz vorbereitet.

Ergänzend wurde **ein externes Sicherheitsaudit** im Auftrag des Aufsichtsrates durch die K-Businesscom durchgeführt. Es gab keine Beanstandungen.

Die ITSV hat im Jahr 2022 das Produkt visit-e erfolgreich einer externen Prüfung nach dem **Ö-Cloud Gütesiegel** unterzogen.





2.767

betreute Serversysteme (2.094)
& Datenbanken (673)

30.552

User nutzten
unsere Systeme



1.237.500

Abläufe in der Tagesendverarbeitung
+125% vgl. 2021

25 Mio.

Impfungen in den
e-Impfpassen erfasst

>796.000

Versendete SMS-Token



>890

Mitarbeiter:innen

~774.000

APP Downloads



73.489

Videokonferenz-Stunden



132 Mio.

Umsatz

39.135

Willenserklärung (ELGA)

94.357

bearbeitete Tickets
im SV-Servicedesk

1,5 Mio.

Gesprächsminuten

~180

vom SV-Servicedesk
betreute Services

541.527

Anrufe im SVSC und
SV-Servicedesk



235.823

Schriftliche Anfragen



30

betreute Services
in bis zu 8 Sprachen
im SVSC



#LAGEbericht

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

2. ZWEIGNIEDERLASSUNGEN

Zweigniederlassungen bestehen nicht.

3. FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

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

4. 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.

5. VORAUSSICHTLICHE ENTWICKLUNG DER ITSV GMBH

Eine der zentralen Aufgaben ist die laufende Weiterentwicklung und Ausrichtung der ITSV GmbH. Aus diesem Grund wird im Geschäftsjahr 2023 weiter an ganzheitlichen Konzepten zur Effizienzsteigerung und an der Umsetzung von gesetzlichen Rahmenbedingungen gearbeitet.

Die strategische Entwicklung von zukunftsorientierten Lösungen im e-Health-Bereich (als Beispiele können hier die SV-Videokonsultation und die Neuentwicklung eines ELGA Berechtigungssystems genannt werden), die Umsetzung von technischen Innovationen (vgl. Cloud Services) und das Digitalisierungsprojekt „ÖGK 2030“ stehen 2023 im Fokus. Aufgrund der Vielzahl dieser Vorhaben wird 2023 von einem höheren Umsatz ausgegangen.





#AKTIVA

| Bilanz zum 31.12.2022 (Beträge 2022 in EUR, 2021 in TEUR) | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|---|----------------------|---------------|
| A. Anlagevermögen | | |
| I. Software, Lizenzen und ähnliche Rechte | 2.839.810,05 | 1.418 |
| II. Sachanlagen | | |
| 1. technische Anlagen und Maschinen | 16.611.837,02 | 10.865 |
| 2. Betriebs- und Geschäftsausstattung | 157.709,46 | 203 |
| | 19.609.356,53 | 12.485 |
| B. Umlaufvermögen | | |
| I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände | | |
| 1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen | 849.729,70 | 1.105 |
| davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr | 0,00 | 0 |
| 2. Forderungen gegenüber Eigentümern | 1.089.149,09 | 1.057 |
| davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr | 0,00 | 0 |
| 3. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände | 7.733.030,54 | 7.507 |
| davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr | 0,00 | 0 |
| | 9.671.909,33 | 9.670 |
| II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten | 9.220.693,61 | 19.066 |
| | 18.892.602,94 | 28.736 |
| C. Rechnungsabgrenzungsposten | 13.687.003,87 | 8.212 |
| | 52.188.963,34 | 49.433 |



#PASSIVA

| Bilanz zum 31.12.2022 (Beträge 2022 in EUR, 2021 in TEUR) | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|---|----------------------|---------------|
| A. Eigenkapital | | |
| 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. COVID-19 Prämie (freie Rücklagen) | 355.608,84 | 0 |
| V. zweckgebundene Rücklagen | 3.184.668,56 | 3.262 |
| VI. nicht gebundene Kapitalrücklagen | 104.699,05 | 147 |
| VI. Bilanzgewinn | 1.297.205,63 | 1.153 |
| | 23.744.820,44 | 23.364 |
| B. Rückstellungen | | |
| I. Steuerrückstellungen | 0,00 | 4 |
| II. sonstige Rückstellungen | 8.157.555,71 | 7.440 |
| | 8.157.555,71 | 7.445 |
| C. Verbindlichkeiten | | |
| davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr | 20.201.769,47 | 18.497 |
| davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr | 84.817,72 | 127 |
| 1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen | 67.777,15 | 76 |
| davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr | 67.777,15 | 76 |
| davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr | 0,00 | 0 |
| 2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen | 16.678.153,99 | 8.347 |
| davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr | 16.678.153,99 | 8.347 |
| davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr | 0,00 | 0 |
| 3. Verbindlichkeiten gegenüber Eigentümern | 3.540.656,05 | 10.202 |
| davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr | 3.455.838,33 | 10.075 |
| davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr | 84.817,72 | 127 |
| | 20.286.587,19 | 18.624 |
| | 52.188.963,34 | 49.433 |

#G&V

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

Für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2022 (Beträge 2022 in Euro, 2021 in TEUR)

| | 2022 | 2021 |
|---|---------------------|--------------|
| 1. Umsatzerlöse | 132.004.903,14 | 115.019 |
| 2. sonstige betriebliche Erträge | | |
| a) Erträge aus dem Abgang vom und der Zuschreibung zum Anlagevermögen | | |
| mit Ausnahme der Finanzanlagen | 0,00 | 12 |
| b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen | 38.597,87 | 55 |
| c) übrige | 529.646,59 | 192 |
| | 568.244,46 | 259 |
| 3. Aufwendungen für sonstige bezogene Herstellungsleistungen | (34.178.548,70) | (27.445) |
| 4. Personalaufwand | | |
| a) Gehälter | (43.561.590,85) | (40.190) |
| b) soziale Aufwendungen | (12.652.318,86) | (11.723) |
| davon Aufwendungen für Leistungen an betriebliche Mitarbeitervereinigungen | (646.764,47) | (594) |
| davon Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Pflichtbeiträge | (11.671.295,31) | (10.783) |
| | (56.213.909,71) | (51.912) |
| 5. Abschreibungen | | |
| auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen | (8.617.254,59) | (7.262) |
| 6. übrige betriebliche Aufwendungen | (32.013.330,70) | (27.398) |
| 7. Zwischensumme aus Z 1 bis 6 | 1.550.103,90 | 1.260 |
| 8. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge | 1.170,26 | 1 |
| davon betreffend Eigentümer | 0,00 | 0 |
| 9. Zwischensumme aus Z 8 | 1.170,26 | 1 |
| 10. Ergebnis vor Steuern (Zwischensumme aus Z 7 und Z 9) | 1.551.274,16 | 1.261 |
| 11. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag | (373.456,14) | (274) |
| 13. Jahresüberschuss | 1.177.818,02 | 986 |
| 14. Auflösung von Kapitalrücklagen | 41.879,62 | 42 |
| 15. Auflösung von Rücklagen | 77.507,99 | 125 |
| 16. Bilanzgewinn | 1.297.205,63 | 1.153 |



#IMPRESSUM

herzderdigitalisierung >>



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

Redaktion, Design Unternehmenskommunikation
ITSV GmbH

Fotos www.istockphoto.com