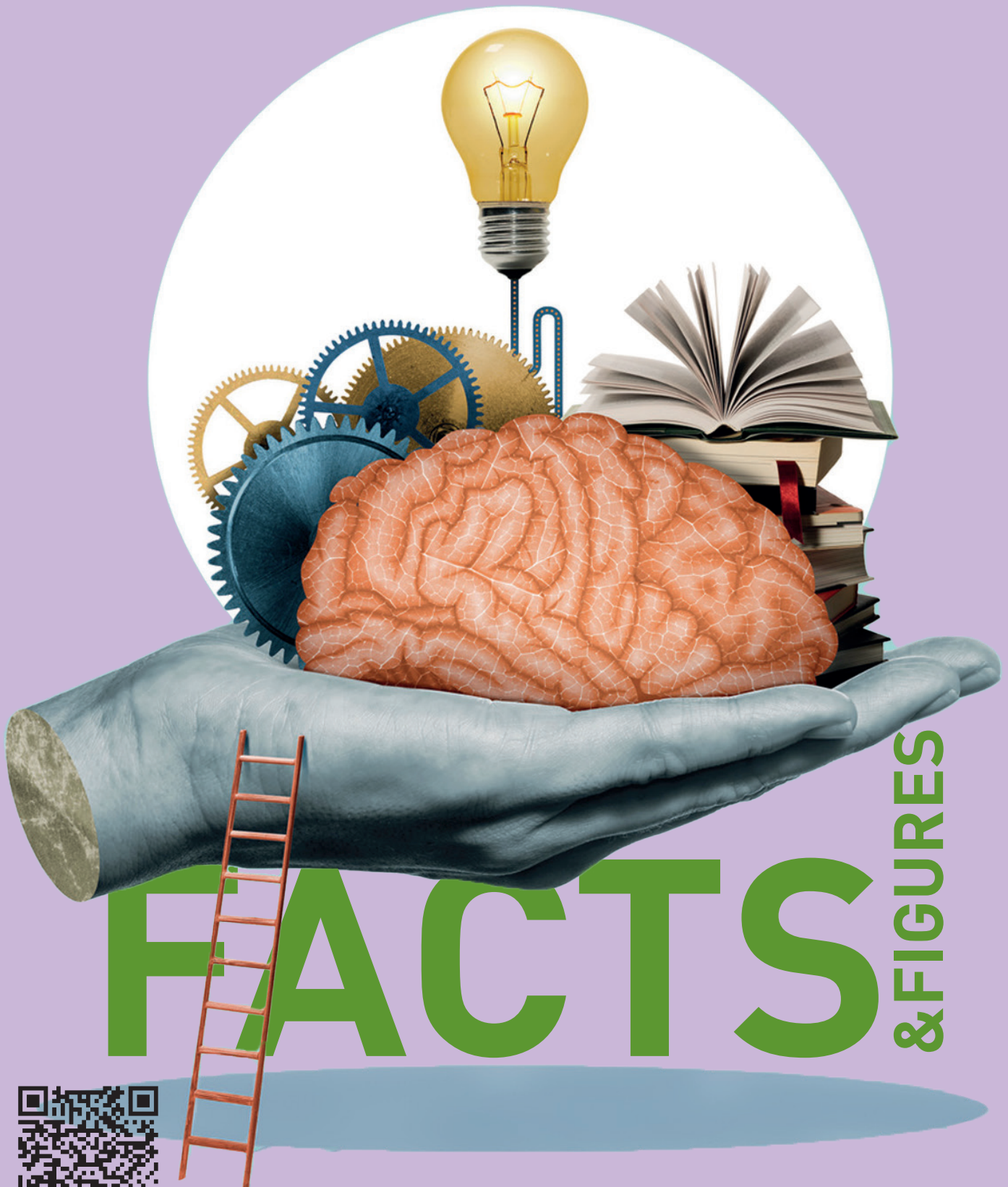


#herzderdigitalisierung



FACTS & FIGURES



herzderdigitalisierung >>

ITSV GmbH 2024

#facts2024

GESCHÄFTSVERLAUF

1. 1. GESCHÄFTSVERLAUF UND WIRTSCHAFTLICHE LAGE DER IT-SERVICES DER SOZIALVERSICHERUNG GMBH (IM FOLGENDEN „ITSV GMBH“) IM JAHR 2024

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

	2024	2023	Δ
Umsatzerlöse (in TEUR)	171.111	146.450	16,8%
Ergebnis vor Steuer (in TEUR)	18	1.715	-99,0%
Bilanzgewinn (in TEUR)	1.992	1.512	31,7%
Investitionen / Anlagezugänge (in TEUR)	6.188	9.498	-34,9%
Cash Flow	-14.102	19.495	-172,3%
davon Netto-Geldfluss aus der lfd. Geschäftstätigkeit	-7.915	30.290	-126,1%
davon Netto-Geldfluss aus der Investitionstätigkeit	-6.188	-9.498	-34,9%
davon Netto-Geldfluss aus der Finanzierungstätigkeit	0	-1.297	-100,0%
Eigenkapital (in TEUR)	23.693	23.647	0,2%
Eigenkapitalquote	44%	34%	
Mitarbeiter per 31.12. (inkl. Überlassene)	944	899	5,0%
davon Mitarbeiter in der DO.A (Überlassene)	95	97	-2,1%

Die Umsatzerlöse stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 16,8% (+ 24.661 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 54.147 TEUR, um 14.854 TEUR unter dem Vorjahreswert. Die Veränderung ergibt sich aus der laufenden 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.

#facts2024

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

RECHENZENTRUM (RZ)

Aufgrund steigender Bedeutung von Cloud- und AI-Services auch im Gesundheitswesen standen 2024 die Optimierung der Cloud-Compliance und Erweiterung um AI-Aspekte, insbesondere auch in Vorbereitung auf die EU-Verordnung über künstliche Intelligenz ("AI-Act") im Fokus. Knapp 90 Cloud-Anwendungsfälle konnten auf sicherheitstechnisch entsprechend gehärteten Cloud-Plattformen bei führenden Hyper-scalern wie Microsoft und Amazon Web Services geprüft werden. Ein großer Teil davon, wie etwa die „Power“-Palette, lies sich in Produktiveinsatz bringen - flankiert von professionellem Cloud-Service-Management.

Im Kundenservice der ÖGK konnte die Sprachtelefonie bundesweit homogenisiert werden. Mit Nutzung des zentralen „Contact Centers“ im ITSV-Rechenzentrum ist jeder nun unabhängig vom Arbeitsstandort in der Lage, Anrufe aus ganz Österreich anzunehmen und zu bearbeiten. Der betreute Videokonferenz-Verbund wurde angepasst, um mit sämtlichen SV-relevanten Meeting-Services (inklusive MS-Teams) kommunizieren zu können.

Im SAP-Umfeld wurde eines der größten und fachlich weitreichendsten Systeme der Sozialversicherung (SV) – die Vertragspartnerabrechnung ALVA („Automatisiert Leistungen Vertragspartner Abrechnen“) – erfolgreich und reibungslos in SAP-HANA transformiert. Vorausgegangen war eine mehrjährige Test- und Planungsphase mit entsprechender infrastruktureller und betriebstechnischer Vorbereitung im ITSV-Rechenzentrum. SAP-HANA ist eine Multi-Model-Datenbank, die Daten in ihrem Arbeitsspeicher statt auf einer Festplatte speichert.

Das erste Audit zur Überprüfung der Einhaltung der „EU-Richtlinie zur Netzwerk- und Informationssicherheit 2“ wird vorbereitet. Als *#herzderdigitalisierung* erstellt und betreibt die ITSV GmbH derzeit mit MeineÖGK, MeineSV und MeineBVAEB drei der wichtigsten mobilen Apps der Sozialversicherungen. Um die Funktionsfähigkeit der mobilen Apps rund um die Uhr zu gewährleisten, wurde „SV App Umbrella Management“ geschaffen. Es handelt sich um eine Plattform, die über alle involvierten Rechenzentren und Systeme

- **2.402 Betreute Serversysteme**
- **808 Betreute Datenbanken**
- **17.748 Videokonferenzen**
- **1.338.967 SMS-Token versendet**
- **9.627 Aktive SMS-Token-Empfänger:innen**
- **4.152.440.078 ZPV Zugriffe**
- **12.899 Betreute Clients**
- **29.890 Betreute Mailboxen**
- **4.310 TB Gesamtspeicherkapazität**
- **205.013.933 abgewickelte E-Mails (ein- und ausgehend)**

die genutzten Komponenten kontinuierlich überwacht und im Bedarfsfall eine umgehende Fehlererkennung und Behebung durchführt.

Das Projekt „Future Infrastructure Technology“ (FIT), welches unter maßgeblicher Mitwirkung von ITSV-RZ 2023 mit einer intensiven Erhebungs-, Planungs- und Vorbereitungsphase gestartet worden war, bildet die technische Grundlage für „ÖGK2030“. Nach Bestätigung durch den Verwaltungsrat der ÖGK im April 2024 wurden erste Umsetzungen gestartet. Im medizinischen Umfeld wurden hierbei die infrastrukturellen Grundlagen für Online-Terminbuchungen im zahnärztlichen und Mundhygiene-Bereich der ÖGK geschaffen und mit RPA-Lösungen (Robot Process Automation) von der ITSV GmbH zur Unterstützung manueller Tätigkeiten ergänzt. Mit Zielsetzung des Ausbaus auch der medizinischen Robotik wurden unter Führung der ÖGK mit markanter Unterstützung des „MedApp“-Spezialist:innenteams des ITSV-Rechenzentrums erste Grobkonzepte erarbeitet und präsentiert. ÖGK2030 stellt eines der größten Digitalisierungsprogramme im e-Health-Umfeld in Österreich dar. Ziel der ÖGK ist dabei, eine der modernsten Gesundheitskassen in Europa zu werden.



#facts2024

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

SOFTWARE (SW)

Der Bereich Software konzipiert und entwickelt Softwareprodukte und Lösungen für die SV und das österreichische Gesundheitswesen. Die Angebotsvielfalt umfasst die Architektursteuerung, SAP Systeme für die Personal-, Finanz- und Wirtschaftsbereiche 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.

Das seit 2019 laufende Programm SOPHIA ist mit Jahresende 2024 sehr erfolgreich abgeschlossen worden. Es hat den technologischen Umstieg des SAP-Finanzwirtschaftssystems auf S/4Hana begleitet. Für die letzten noch umzustellenden Kund:innen (ITSV GmbH und SVD) läuft die Hypercarephase ins Jahr 2025. Die Schwerpunkte im SAP-Umfeld 2024 lagen bei den Standardprodukten auf der H4S4 Umstellung für das STP PERS und der Mandantenkonsolidierung der niedergelassenen Ärzte im STP ALVA. Im Bereich der SAP technischen Querlieger wurde seitens der Firma SAP eine Technologie-Roadmap bis 2030 vorgestellt. Auf deren Basis hat die ITSV GmbH ein Grobkonzept für die von der SV genutzten Produkte erstellt.

Ein konstanter Schwerpunkt war die Weiterführung der Migration des Mainframes im Dachverband der Sozialversicherung (Hostmigration). Sie ist 2022 mit der Ablösung der Zentralen Versichertendatenbank (ZVD) in die

entscheidende Phase getreten. Am 19.10.2024 wurde in KVA die ZPV-Verständiger Ablöse nach 6-monatigem Parallelbetrieb erfolgreich in Betrieb genommen. Damit wurde die Hauptprojektphase der Ablöse abgeschlossen. Das Deployment in die ITUs wurde Anfang Dezember gestartet und wird 2025 mit dem Release in die ITU2 abgeschlossen.

Weitere Fokusprojekte im Jahr 2024:

- Neugestaltung des mobilen Zugangskanals für die Kund:innengruppen der ÖGK im Rahmen des Programms ÖGK 2030 und Erweiterung um zahlreiche Funktionen
- Erstellung der e-Berechtigung in der MeineSV App, mit der ein virtuelles Stecken der e-card ermöglicht wird
- Angepasste Lösung basierend auf Output Services SV_Direkt zur Unterstützung der Ablöse von Telefaxen

- **620.275 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**
- **30.563 User:innen verwenden unsere Systeme**
- **53 Mio. eingebuchte Rezepte über REGO**
- **Review-Prozess und Abnahme von 17 Systemarchitekturkonzepten**

FERNER BETREUT DER BEREICH SOFTWARE DER ITSV GMBH LAUFEND INSBESONDERE FOLGENDE SYSTEME/PRODUKTE:

- **42 Standardprodukte**
- **218 SV-Trägerübergreifende Produkte inkl. technische Querlieger**
- **208 SV-Trägerinterne Produkte**
- **32 Fremdprodukte**
- **503 Applikationen**
- **1.124 Informationssysteme**



#facts2024

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

CUSTOMER CARE CENTER (CuCC)

Im Jahr 2018 wurde das SV-Servicecenter der ITSV GmbH zum ersten Mal nach ISO 18295-1 zertifiziert. Regelmäßige Überprüfungen der Norm-Erfüllung, stellen dabei kontinuierliche Prozess und Qualitäts-Optimierungen sicher – weshalb sich die ITSV GmbH im Dezember 2024 einer Re-Zertifizierung unterzog, welche ebenfalls erfolgreich ausfiel. Als Single Point of Contact deckt unser SV-Servicecenter eine Vielzahl an Leistungen, telefonische Auskünfte die schriftliche Bearbeitung diverser Anliegen von Kund:innen ab.

SV-Servicecenter

Derzeit werden im SV-Servicecenter 31 Services in bis zu acht Sprachen von rund 100 Mitarbeiter:innen betreut, darunter beispielsweise die e-card für Versicherte und Vertragspartner, die elektronische Sozialversicherung (eSV-Portal), die Rezeptgebührenobergrenze (REGO), 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.

Im vergangenen Jahr wurden im SV-Servicecenter 352.684 Anrufe entgegengenommen und 183.382 schriftliche Anfragen bearbeitet. In der ELGA-Widerspruchsstelle wurden insgesamt 5.817 Willenserklärungen bearbeitet, die Clearingstelle hat 9.206 Clearing-Fälle abgeschlossen, für EGDA wurden 6.554 Kostenforderungen digitalisiert.

Es ist zu erkennen, dass die Zahlen im Jahr 2024 im Vergleich zu den Vorjahren teilweise weiter gesunken sind. Dies ist einerseits auf das Auslaufen der Pandemie seit 2022 und dem damit sinkenden Eingangsvolumen bei den ELGA- und e-Health-Themen zurückzuführen, andererseits hat auch das Auslaufen des Themas „Foto auf der e-card“ dazu beigetragen

SV-Servicedesk

Beim 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 für Kund:innen und deren Anforderungen zu betrieblichen Themen dar. 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 2024 wurden im SV-Servicedesk insgesamt 48.901 Anrufe entgegengenommen und 111.968 Tickets bearbeitet.



#facts2024

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

PERSONAL (PERS)

2024 lag der Fokus auf der Weiterentwicklung der digitalen Personalverwaltung und der Optimierung interner Prozesse. Die Balance zwischen Eigenverantwortung und betrieblichen Anforderungen wird durch klare Leitlinien unterstützt. Fachliche Expertise wird durch Fort- und Weiterbildungen, Lehrlingsausbildung und internes Active Sourcing gesichert, wodurch der Bedarf an externen Personaldienstleistungen sinkt.

Das SAP-System zur Personalbewirtschaftung wurde weiter ausgebaut. Besonders hervorzuheben ist der erfolgreiche Pilotabschluss des neuen Userinterfaces SAP-FIORI. Nach positiver Testphase kann es nun unternehmensweit ausgerollt werden – ein wichtiger Schritt im Hinblick auf die Ablöse von ESS/MSS. Führungskräfte erhalten tagesaktuelle Reports, Mitarbeitende können Anliegen im Self-service erledigen, was die Effizienz erhöht.

Ein weiterer Meilenstein ist der digitale cuSmart SAP Personalakt, verfügbar über SAP Gui und FIORI. Er steht im Zentrum der Digitalisierung und gewährleistet DSGVO-konforme Datenverarbeitung. Nach erfolgreicher Testphase mit der BVAEB erfolgt nun der Rollout.

Im Recruiting lag der Fokus auf Kostenreduktion. Maßnahmen wie Social Media Recruiting, neue Karriereseite und kununu-Profil führten zur Halbierung der Kosten gegenüber 2023. 13 Stellen wurden durch interne Empfehlungen, neun durch Active Sourcing besetzt – insgesamt 108 Stellen. Die Sichtbarkeit wurde durch StepStone erweitert, Messeauftritte und Schulkooperationen wurden fortgeführt (zehn Formate).

Die Lehrlingsausbildung, insbesondere im Softwarebereich, wurde weiter ausgebaut. PERS reagiert auf bevorstehende Pensionierungen und Fluktuationen mit gezielter Lehrlingsausbildung in Abstimmung mit den Führungskräften.

Das Coaching-Programm „Mental fit in der Arbeit“ wurde erneut angeboten – anonym und mit Fokus auf Stressbewältigung, Konfliktlösung und Zeitmanagement.

Eine Arbeitsgruppe zu Diversität und Inklusion wurde 2023 gegründet. 2024 startete eine Kampagne mit Informa-

tionsvideos und Vortrag zur Sensibilisierung. Die Videos wurden auch auf LinkedIn genutzt. Mit der Unterzeichnung der Charta der Vielfalt bekennt sich die ITSV GmbH öffentlich zu Diversity. Weitere Maßnahmen folgen 2025.

Im Juni 2024 begann die Entwicklung einer Job Architektur zur Bündelung vergleichbarer Stellen in Jobfamilien. Ziel ist eine konsolidierte Stellenstruktur und einheitliches Jobverständnis im Unternehmen.

2023 wurde die Entwicklung einer ITSV-spezifischen Fachkarriere beschlossen. In Fokusgruppen wurden Maßnahmen erarbeitet, die seitdem Schritt für Schritt umgesetzt und evaluiert werden. Ein weiterer Ausbau ist in Planung. Mit SAP SuccessFactors Learning wurde ein modernes Learning Management System eingeführt. Die Ausrollung im Gesamtunternehmen ist für 2025 geplant.

Die PERS Gespräche mit Führungskräften wurden 2024 fortgeführt. Schwerpunkt war die Analyse von Kennzahlen und Ableitung von PE-Maßnahmen. Auch Budget-, Personal- und Nachfolgeplanung wurden thematisiert. Die Gespräche werden 2025 weitergeführt. Die 2023 eingeführte Upload-Plattform für Reflexionsgespräche hat sich etabliert.

Im Rahmen des Seminarkompasses wurden 2024 an 16 Seminartagen Schulungen mit insgesamt 155 Teilnehmenden durchgeführt. Die durchschnittliche Bewertung aus 116 Feedbacks lag bei 1,18 (1 = sehr gut). Zusätzlich wurden rund 58 Teamklausuren und 20 Inhouse-Schulungen organisiert.

Das Kinderbetreuungsangebot wurde gut angenommen und wird 2025 um zwei Sommerwochen erweitert.

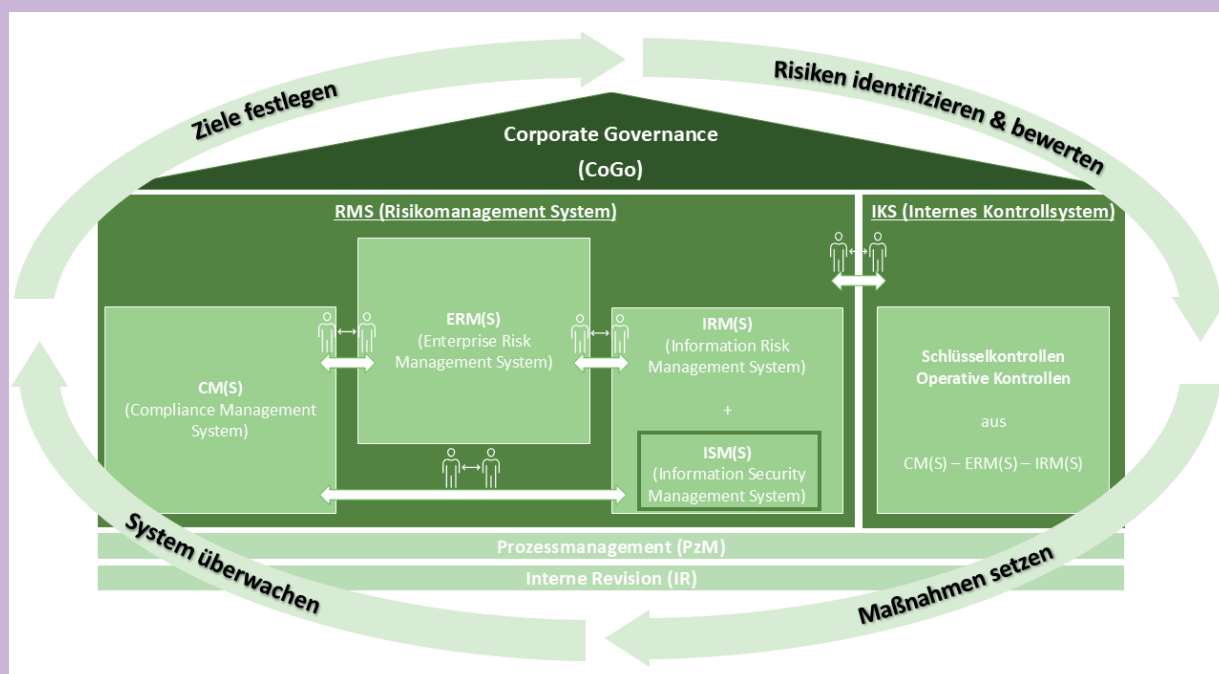
Im Bereich Betriebliches Gesundheitsmanagement fanden Anfang 2024 Auffrischkurse in Erste-Hilfe statt. Das Jahresprogramm „Gesundheitskompass“ zu Bewegung, Ernährung, psychischer Gesundheit und Suchtprävention wurde aufgrund positiver Resonanz ausgebaut. Es gab Bewegungskurse, Workshops, Vorträge und zahlreiche Gesundheitsmessungen. Sicherheitstechnische und arbeitsmedizinische Begehungen wurden regelmäßig durchgeführt und entsprechende Maßnahmen umgesetzt.

#facts2024

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

RECHT & SICHERHEIT (RESI)

Sicherstellung der Corporate Governance (Risikomanagement / internes Kontrollsystem)



Im Q4/2024 wurde im Rahmen der Unternehmensreorganisation ein eigenes Corporate Governance Team durch Zusammenschluss von Mitarbeitenden der Fachbereiche Informationssicherheit, Recht und zentrales Risikomanagement konzipiert und wird mit März 2025 besetzt sein (Team CoGo). Das Team hat zum Ziel – als zentrale Unterstützungseinheit für alle Fachbereiche – die in den Risikomanagementsystemen geführten Risiken und Maßnahmen unter einer Teamleitung verwaltungseffizient laufend aufeinander abzustimmen, den strukturellen Aufbau des internen Kontrollsystems 2025 abzuschließen und hinkünftig ein zielgruppenorientiertes Reporting aus den RMS und dem IKS sicher zu stellen.

Strukturelle Corporate Governance Aufbaumaßnahmen im Jahr 2024

Die bereits im Jahr 2023 gestarteten organisatorischen Maßnahmen, um die allgemeine Risikosituation über alle Risikomanagementsysteme hinweg zu verbessern, wurden im Jahr 2024 fortgeführt bzw. um weitere Aspekte erweitert. Im Rahmen des **Enterprise-Risikomanagementsystems (ERMS)** werden aktuell im ERMS 64 Risiken geführt und laufend überwacht. Im Jahr 2024 wurden keine neuen Risiken dem Risikokatalog hinzugefügt, 11 neue risikominimierende Maßnahmen aufgenommen und 21 Maßnahmen erfolgreich abgeschlossen. Das Risiko hinsichtlich des Einsatzes von KI wurde im Zuge des Ende 2024 in Kraft getretenen AI-Act der EU weiter ausgebaut.

Im **Compliance-Managementsystem (CMS)** werden prioritär – auf einer im Vergleich zum ERMS granularen Ebene – Einzelrisiken betrachtet, welche Normverstöße (somit insbesondere auch hohe Verwaltungsstrafen) hintanhaltend sollen.



Das CMS wurde 2024 operativ betrieben und kontinuierlich erweitert, insbesondere hinsichtlich der Ergänzung und Nachdokumentation von Maßnahmen zu der 2023 aufgebauten Risikostruktur. Es sind aktuell 399 Einzelrisiken in den Fachgebieten Arbeitnehmerschutz (79), Arbeitsrecht (109/116), Datenschutz (66/67), Bestellwesen (26), Gesellschaftsrecht (11), Immaterialgüterrecht (13/12 Risiken), Korruptionsprävention (25 Risiken), Operative Risiken (31/27), und Vergaberecht (36) in Bearbeitung bzw. Beobachtung. Es wurden 224 Maßnahmenvorschläge zur weiteren Risikoreduktion entworfen und anhand ihrer Kritikalität priorisiert und 24 Arbeitsrecht-, 14 Gesellschaftsrecht- und 5 Datenschutz-Schlüsselkontrollen wahrgenommen, um relevante Schadensfälle bei der ITSV GmbH hinzuhalten.

Eine große Bedeutung kam 2024 der umfassenden Analyse neuer Gesetzgebung und deren Auswirkung auf das Unternehmen zu, welche auch noch für 2025 zur Aufnahme weiteren Maßnahmenumsetzungen im RMS/IKS mit hoher Umsetzungspriorität führen werden (insbesondere da nach wie vor auch noch innerösterreichische Umsetzungen der EU-Normen ausständig sind). Zu nennen sind hier insbesondere die **NIS2**, die **ESG**-Nachhaltigkeitsberichterstattung, der **AI Act (AIA)**, der **CRA** (Cyber Resilience Act), das **Informationsfreiheitsgesetz** und das **Lieferkettengesetz**. Die Umsetzung des ESG wird vom **Bereich KUPO** als eigenes Projekt behandelt.

Da sich ein stetiger Anstieg hinsichtlich der Nutzungen von Technologien der künstlichen Intelligenz (KI, AI) in der IT insgesamt und in der SV bzw. im Gesundheitsbereich im Speziellen abzeichnet und inzwischen auch eine europäische Gesetzgebung vorliegt (EU AI Act), wurden bereits 2023 erste Konzeptionen für risikobasierte Prüfansätze für **AI-Technologien** entwickelt und Anfang 2025 das vom **Bereich SOWA** geleitete AI Center of Excellence (**AICoE**) gegründet, welches das vom **Rechenzentrum** geleitete „Cloud Centers of Excellence“ der ITSV GmbH ergänzt.

In den **CMS-Rechtsbereichen Bestellwesen und Vergaberecht** wurden vom Bereich WIIN wesentliche Maßnahmen vorangetrieben, um insbesondere die Abläufe und Datenbasis in den eingesetzten Systemen zu verbessern. Lieferantenmanagement-, Vertragsmanagement- und Li-

zenzmanagementsysteme wurden weiterentwickelt und das Anforderungsmanagement mit der umfassenden Einführung des Vorhabenskonzepts bei Beschaffungen transparent gemacht.

Ergänzend wurden für 2025 themenspezifische Awarenessmaßnahmen zur Sensibilisierung in Fragen rund um die Auftragsvergabe und Lieferanteninteraktionen vorbereitet. Die allgemeine **Awareness rund um Compliance** wurde mit verschiedenen Methoden gefördert: Neben e-Learnings zu Datenschutz/Arbeitsrecht/Compliance wurde das face-to-face Schulungsformat für Compliance wieder aufgenommen und mehrere Termine für neue sowie noch nicht geschulte Mitarbeitende abgehalten. Ergänzend wurde in KOMFOR ein Nachschlagewerk für arbeitsrechtliche Fragestellungen für Mitarbeitende im Personalbereich konzipiert laufend ergänzt.

Ein **Whistleblowing-System** ist entsprechend der internen Sicherheitsbestimmungen und des HinweisgeberInnen-schutzgesetz (HSchG) seit Beginn 2022 in Betrieb. 2024 wurden keine Meldungen über die Whistleblowing-Hotline abgegeben.

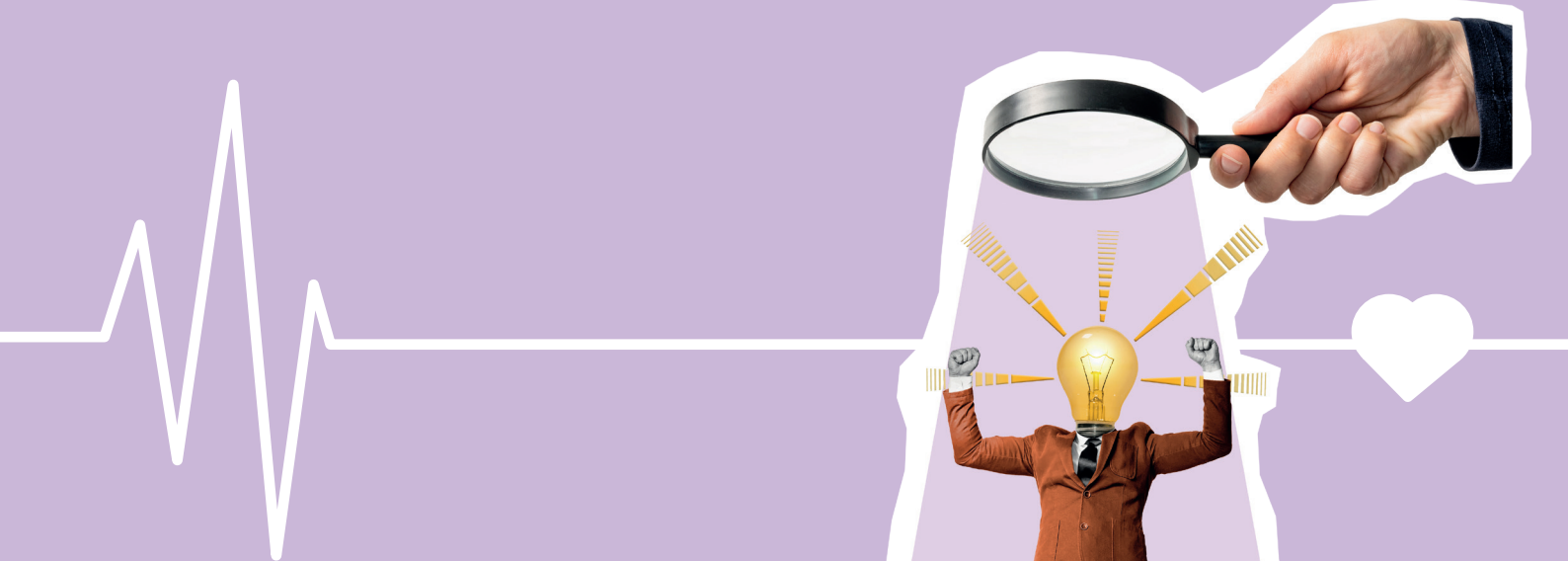
Mit der Einführung bzw. Etablierung eines neuen **Prozessmanagementwerkzeugs** durch die **Bereiche KUOM** und **GSU** können künftig die modellierten Prozesse – soweit sie noch nicht tool-gestützt sind – einfach zu einem automatisiert ablaufenden Workflow digitalisiert werden. Dies verbessert die Effizienz der automatisierten Prozesse und somit des **IKS** durch Vermeidung von menschlichen Fehlern im Ablauf und erhöht die Transparenz der derzeit rein organisatorisch (im Rahmen der Prozesslandkarte und ergänzenden Dienstanweisungen/Informationsblättern) implementierten Abläufe.

Das **Open Source Management** hat den Clearing-Prozess für Open Source Lizenzen 2024 für alle neu entdeckten Lizenztypen durchgeführt und diese entsprechend klassifiziert. Auch in diesem Umfeld wurde bereits begonnen, die KI spezifischen Lizenzen und die rechtlichen Fragestellungen rund um deren Nutzung zu untersuchen.

Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)

Im Jahr 2024 war die Cybersicherheitslage für die ITSV GmbH wie in den Jahren zuvor herausfordernd. Die Bedrohung durch Cyberangriffe blieb hoch. **Kritische Infrastrukturen, zu denen auch die Sozialversicherung zählt, waren laut Bundeskanzleramt besonders im Fokus.**

Die ITSV GmbH stärkt kontinuierliche ihre Sicherheitsmaßnahmen und Resilienz gegen Cyberangriffe.



Die fortschreitende Digitalisierung und die zunehmende Vernetzung erhöhten die Angriffsflächen, was eine kontinuierliche Anpassung der Sicherheitsstrategien erfordert. Die Ablösung der NIS1-Richtlinie durch die **NIS2-Richtlinie** bringt neue Herausforderungen mit sich. Bereits im Sommer 2024 fanden Gespräche mit Schlüsselpersonen aus dem Rechenzentrum statt, um mittels einer GAP-Anforderungen Anpassungsbedarfe zu analysieren. Zusätzlich wurde für das Q1/2005 eine detaillierte Analyse durch externe Auditoren beauftragt, um ein Umsetzungsprojekt im Jahr 2025 zu initiieren.

Im Oktober 2024 fand das **ISO 27001:2022** Überwachungsaudit statt. Es gab durch die Prüfer:innen weder Beanstandungen noch Auflagen. Erstmals wurde die ISO27001 um die ISO27701 Zertifizierung erweitert. Die **ISO 27701** ist eine Erweiterung der ISO 27001, die sich speziell auf den Datenschutz konzentriert. Die Norm legt fest, wie Maßnahmen zum Datenschutz und zur Informationssicherheit verknüpft werden können, um ein integriertes Managementsystem zu schaffen.

Zur Sicherstellung der Informationssicherheit und des Datenschutzes wurden im Rahmen des ISMS (Information Security Management System) 38 verschiedene Cloud Services eingehend behandelt, 18 Systemarchitekturkonzepte und drei Prozesse analysiert, sowie acht Applikationsbeschreibungen geprüft. Ergänzend wurden 22 Maßnahmen zur Steigerung des Bewusstseins für Informationssicherheit und 50 Wirksamkeitsprüfungen zum Zwecke der Prüfung der Einhaltung der bestehenden Informationssicherheitsdienststanweisungen durchgeführt. Im Informationssicherheitsrisikomanagement wurden 46 neue Maßnahmen implementiert und elf unterschiedliche Dienststanweisungen zum Thema Informationssicherheit qualitätsgesichert.

Im Bereich befindet sich auch das Security Operating Center (SOC) der ITSV GmbH. Das SOC überwacht die ITSV GmbH Infrastruktur sowohl extern als auch intern regelmäßig und automatisiert auf Schwachstellen. Das Security Information und Event Management System wird kontinuierlich weiterentwickelt. Die Dienstleistung wird für 2025 für weitere Kunden ausgedehnt. Bisher wurden 195 Anwendungsfälle implementiert und durchschnittlich 700 Analysen pro Monat durchgeführt. Mit der Defender for Endpoint Inf-

rastruktur überwacht das SOC über 16.000 Systeme sowie etwa 45.000 On-Premise Identitäten der ITSV GmbH, des DVSV und der ÖGK. Im Durchschnitt werden monatlich 150 Sicherheitsereignisse generiert, analysiert und entsprechend an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

Mitarbeiter:innen des Bereiches **unterstützten** 2024 den **DVSV** beim Ausbau der Umsetzung der SV-Sicherheitsrichtlinien, im Krisenmanagement, bei der Koordination der CISO-Community (C2), in Belangen des Datenschutzes sowie bei der Durchführung der SV-CERT Aufgaben des DVSV. Mitarbeiter:innen der ITSV GmbH haben in diesem Zusammenhang an sämtlichen Arbeitsgruppen der CISO-Community (C2) aktiv teilgenommen. Das SV-CERT Team analysierte 2.046 Verdachtsmeldungen und neun potenzielle Sicherheitsvorfälle im Zuge von forensischen Analysen. Es versendete, nach Analyse von 12.023 Medienartikeln, 113 Infomeldungen, 82 Vorwarnstufen und 33 Warnmeldungen an die entsprechenden Kontakte der jeweiligen SV-Organisationen. Weiters wurden im Zuge von Penetrationstests fünf Netze der SV-Organisationen und 17 Produkte überprüft sowie im Rahmen des SV-CERT-Workshops den Kund:innen die Ereignisse und Entwicklungen des vergangenen Jahres sowie aktuelle und zukünftige Themen präsentiert.

Das vom Aufsichtsrat beauftragte **ISAE 3402 Typ 2 Audit** im November 2024 erfolgreich durchgeführt.

Das **Business Continuity Management** wird nach einem einheitlichen Prozess geführt und vom definierten Business Continuity Manager koordiniert. Notfallpläne wurden aktualisiert und die Mitglieder des Krisenstabes einheitlich geschult. Im Jahr 2024 wurden 20 Notfallszenarien bearbeitet. An der SV-Krisenübung 2024 wurde bereits unter Nutzung der neuen Kommunikationsinfrastruktur (MS Teams) teilgenommen.



3.210

betreute Serversysteme (2.402)
& Datenbanken (808)

30.563

User nutzten
unsere Systeme



1.237.500

Abläufe in der Tagesendverarbeitung

32,6 Mio.

Impfungen in den
e-Impfpässen erfasst

>1.338.967

Versendete SMS-Token



944

Mitarbeiter:innen

~620.275

SV-APP Downloads
im Jahr 2024



17.748

Videokonferenzen



171 Mio.
Umsatz

5.817

Willenserklärung (ELGA)

111.968

bearbeitete Tickets
im SV-Servicedesk

~912.500

Gesprächsminuten

~200

vom SV-Servicedesk
betreute Services

401.585

Anrufe im CuCC und
SV-Servicedesk



183.382

Schriftliche Anfragen



31

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

Die ITSV GmbH wird ihre Rolle als wegweisende Gestalterin im österreichischen Gesundheitswesen und als treibende Kraft der digitalen Sozialversicherung weiter vorantreiben und mit der Entwicklung maßgeschneiderter Produkte für ihre Kund:innen diese Position festigen. An ganzheitlichen Konzepten zur Effizienzsteigerung sowie an der Umsetzung gesetzlicher Vorgaben wird weiterhin gearbeitet.

Das aktuelle Regierungsprogramm und die strategische Planung im e-Health Bereich der Sozialversicherungsträger setzen die Digitalisierung des Gesundheitswesens weiterhin in den Fokus. Mit dem Ausbau der Telemedizin, der Entwicklung von trägerspezifischen mobilen Apps (z.B. ÖGK-App), der Weiterführung von technischen Innovationen (z.B. AI, Cloud Services, FIT) sowie dem Digitalisierungsprojekt „ÖGK 2030“ bietet sich für die ITSV GmbH ein optimales Umfeld, um hier maßgeblich die Entwicklungen vorantreiben zu können.

Aufgrund der Vielzahl dieser Vorhaben wird 2025 von unterjährigen Zusatzaufträgen ausgegangen und somit von einem tendenziell leicht erhöhten Ergebnis im Gegensatz zu 2024.





#AKTIVA



Bilanz zum 31.12.2024 (Beträge 2024 in EUR, 2023 in TEUR)

31.12.2024

31.12.2023

A. Anlagevermögen

I. Software, Lizenzen und ähnliche Rechte	483.863,70	1.478
II. Sachanlagen		
1. technische Anlagen und Maschinen	16.469.538,73	18.443
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	158.494,67	109
	17.111.897,10	20.030

B. Umlaufvermögen

I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.092.448,96	389
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
2. Forderungen gegenüber Eigentümern	424.560,61	0
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
3. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	6.165.909,73	6.705
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
	8.682.919,30	7.095
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	14.613.200,92	28.716
	23.296.120,22	35.810

C. Rechnungsabgrenzungsposten

13.739.173,92	13.161
---------------	--------

54.147.191,24

69.001



#PASSIVA

Bilanz zum 31.12.2024 (Beträge 2024 in EUR, 2023 in TEUR)

31.12.2024

31.12.2023

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)	63.433,17	181
V. zweckgebundene Rücklagen	2.813.922,15	3.088
VI. nicht gebundene Kapitalrücklagen	20.939,81	63
VI. Bilanzgewinn	1.991.934,92	1.512
	23.692.868,41	23.647

B. Rückstellungen

I. Steuerrückstellungen	0	189
II. sonstige Rückstellungen	11.035.847,62	11.036
	11.035.847,62	11.225

C. Verbindlichkeiten

davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	19.418.475,21	34.086
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	42
1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	0,00	60
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	0,00	60
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8.074.574,22	14.905
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	8.074.574,22	14.905
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
3. Verbindlichkeiten gegenüber Eigentümern	11.343.900,99	19.163
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	11.343.900,99	19.121
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0	42
	19.418.475,21	34.128

54.147.191,24**69.001**

#G&V

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

Für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2024 (Beträge 2024 in Euro, 2023 in TEUR)

		2024	2023
1. Umsatzerlöse		171.111.004,95	146.450
2. sonstige betriebliche Erträge			
a) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen		109.765,84	91
b) übrige		203.536,74	721
		313.302,58	812
3. Aufwendungen für sonstige bezogene Herstellungsleistungen		(49.362.652,84)	(39.471)
4. Personalaufwand			
a) Gehälter		(55.570.775,17)	(48.487)
b) soziale Aufwendungen		(15.638.429,07)	(13.859)
davon Aufwendungen für Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen	(827.764,85)		(724)
davon Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie			
vom Entgelt abhängige Pflichtbeiträge	(14.435.282,27)		(12.774)
		(71.209.204,24)	(62.345)
5. Abschreibungen			
auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		(9.065.897,89)	(9.024)
6. übrige betriebliche Aufwendungen		(41.926.155,64)	(34.791)
7. Zwischensumme aus Z 1 bis 6		-139.603,08	1.631
8. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		158.169,68	86
davon betreffend Eigentümer	0,00		0
9. Zinsen und ähnliche Erträge		(710,77)	(2)
davon betreffend Eigentümer	(710,77)		(2)
10. Zwischensumme aus Z 8 bis 9		157.458,91	84
11. Ergebnis vor Steuern (Zwischensumme aus Z 7 und Z 10)		17.855,83	1.715
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		145.713,00	341
13. Jahresüberschuss		163.568,83	1.374
14. Auflösung von Kapitalrücklagen		41.879,62	42
15. Auflösung von Rücklagen		1.786.486,47	96
16. Bilanzgewinn		1.991.934,92	1.512



#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