

# CEO

PREMIUM  
GUIDE

RADEK BARVA, ČESKÁ HYPOTEČNÍ – JAROSLAV BESPERÁT, ČESKÁ PODNIKATELSKÁ POJIŠŤOVNA – JAN JUCHELKA, KOMERČNÍ BANKA – TOMÁŠ PETR, ERSTE PRIVATE BANKING – PAVEL RYDZYK, YD CAPITAL – TOMÁŠ SALOMON, ČESKÁ SPOŘITELNA – RICHARD SIUDA, CONSEQ – MOJMÍR URBÁNEK, SAB SERVICE – IGOR VIDA, RAIFFEISEN-BANK – LIBOR VOŠICKÝ, STAVEBNÍ SPOŘITELNA ČS – DALIBOR DĚDEK, JABLOTRON – ALEŠ ZAVORAL, ALZA – RADEK HRADIL, AEQOOM TECHNOLOGIES – JIŘÍ HUB, ASSECO SOLUTIONS – JAN JAROŠ, UNICORN SYSTEMS – JAKUB NĚMEC, ORANGE CONTROLS – VÁCLAV NOVÁK, TOTAL SERVICE – JOSEF PRŮŠA, PRUSA RESEARCH – DAN ROSENDORF, ICZ – CYRIL SVOZIL JR, AERS – ONDŘEJ VLČEK, AVAST – JAKUB DOHNAL, ARROWS – FILIP DRNEC, CÍSAŘ, ČEŠKA, SMUTNÝ – JAROSLAV HAVEL, HAVEL & PARTNERS – JIŘÍ MATZNER, MATZNER LEGAL – PETR MLSNA, ÚOHS – ROBERT NĚMEC, ČESKÁ ADVOKÁTNÍ KOMORA – MICHAL NULÍČEK, ROWAN LEGAL – TOMÁŠ SOKOL, BROŽ & SOKOL & NOVÁK – VÍT STEHLÍK, WHITE & CASE – PETR ZÁKOUCKÝ, DENTONS – PETR BRZEZINA, ŠKODA TRANSPORTATION – JAN CZUDEK, TŘINECKÉ ŽELEZÁRNY – ALEŠ HAMPL, AVE CZ – ZBYNĚK KOZEL, EKO-KOM – JAN LÁT, BENEŠ A LÁT – ŠTĚPÁN MICH-LÍČEK, BRITISH AMERICAN TOBACCO – JIŘÍ NOVÁČEK, EPI – EDUARD PALÍŠEK, SIEMENS ČR – MILOŠ PAVLIŠ, SAINT-GOBAIN ADFORS – CYRIL SVOZIL SR, FENIX GROUP – TOMÁŠ VONDRÁK, CONTINENTAL AUTOMOTIVE – TOMASZ WIATRAK, UNIPETROL – ROSTISLAV PETCHENKO, GARTAL – LEOŠ ANDERLE, SEKYRA GROUP – ALEŠ GRAF, CENTROPOL – SIMON JOHNSON, CRESTYL – PETR MICHÁLEK, SKANSKA REALITY – TOMÁŠ PARDUBICKÝ, FINEP – LUKÁŠ RYBNIKÁŘ, HANÁK FORUM – JAN ŘEŽÁB, JRD – PAVEL SEHNAL, SPGROUP – MAX SKALA, PSN – MARCEL SOURAL, TRIGEMA – KAREL VÁGNER, DREAMBEDS/HÄSTENS – PETER VIŠŇOVSKÝ, LEXXUS NORTON – MICHAL ČÁRNÝ, MASTERCARD – FRANTIŠEK DOMBEK, AVE CZ – ROMAN KOCOUREK, ELECTRO WORLD – MARTIN KODL, GALERIE KODL – JENS KRIEGER, PENNY – MICHAL MENŠÍK, DODO – VRATISLAV RANDA, TIPSPORT – MILOSLAV SEDLÁK, SEDLÁK INTERIER – DANIEL TOMĚŠ, DT-HOLDING – MICHAL VORÁČEK, TA3 – MICHAL ZAORÁLEK, TUKAS – TOMÁŠ GROH, HARTMANN – RICO – TOMÁŠ JUŘÍČEK, ISCARE – TOMÁŠ KOLÁŘ, LINET – JAN KONVALINKA, ÚOCHB – DAVID KOSTKA, ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA MV – TOMÁŠ MERTLÍK, BATIST MEDICAL – PAVEL SEDLÁČEK, PFIZER ČR – PAVEL SMAŽÍK, HERBADENT – MAREK SVOBODA, MASARYKŮV ONKOLOGICKÝ ÚSTAV – BRANISLAV TRUTZ, ABBVIE

**77** výjimečných mužů  
českého byznysu

# SVĚTELNÉ ROKY SVĚTA IT

TEXT Redakce FOTO TOTAL SERVICE

Významný český provozovatel datových center a správce firemních ICT systémů, firma TOTAL SERVICE, letos oslavil 25. výročí založení. Jak se za dobu existence firmy změnil český svět IT, jaké jsou současné trendy a jaké novinky chystá jeho firma pro zákazníky, prozradil Václav Novák, CEO a předseda představenstva TOTAL SERVICE.

## *Jak se za těch 25 let změnil svět IT v České republice?*

Když se omezím na naši specializaci, což je servis a správa informačních technologií, markantně se za tu dobu zvýšila dostupnost a rychlost dodávek technologií, a také dostupnost a rychlost informací. Dnes máme systémy umožňující se připojit na dálku ke klientovi, do datových center či uživateli na plochu bezpečně a odkudkoli. Z mobilu dnes dokážeme udělat to, co tehdy nešlo, i kdybyste seděl přímo u serveru. Dnes jsme prostě v IT nikoli o 25, ale o desítky světelných let dál.

## *A vaše činnost?*

Je fakt, že dnes děláme něco úplně jiného než v začátcích. Už léta neřešíme modré obrazovky Windows a potíže s tiskárnami či stížnosti, že je počítač pomalý či zavirovaný. Dvacet pět let vývoje nelze popsat v jednom odstavci, ale věřte, že evoluce pokračuje denně a intenzivně. Dnes jsme schopni monitorovat IT zařízení nepřetržitě, předcházet výpadkům a preventivně tak bránit výjezdům, které zákazník stojí spoustu peněz.

Dá se říct, že největší změnou správy IT před 25 lety a dnes je, že jsme z reaktivního módu služeb řešících výpadky přešli do proaktivního, tj. jakéhosi prediktivního módu práce, jenž umožní výpadkům předcházet a de facto k nim nedochází v podobě, jež může uživatel zaznamenat. Pro nás nastal zlom s nástupem inteligentní technologie, která například

umožnila na dálku prediktivní monitoring zařízení klientů s vlastní IP adresou. Dlouho a intenzivně jsme pracovali na vývoji vlastních nástrojů v téhle oblasti a investovali jsme do něj vysoké částky. Poslední roky je správa IT a související infrastruktury řešena rukou v ruce s informační a kybernetickou bezpečností, což je pro nás další obrovská oblast činností a velký rozdíl v přístupu tehdy a dnes.

Společnou snahou naší firmy a zákazníků je proměnit technologie z pouhých nákladových položek na komponentu přímo související s výnosy z jejich podnikání. Zákazníci dnes již vesměs nechtějí platit za hodiny a dny práce. Chtějí od nás garance provozuschopnosti celých systémů, až po aplikace a zajištění nejvyšších SLA parametrů, počítajících se v maximálně jednotkách hodin výpadku za celý rok.

## *TOTAL SERVICE je významným správcem firemních ICT systémů. Pro koho je výhodné nechat si své systémy spravovat externím subjektem?*

Nebojím se říct, že pro každého. Jsou tu inspirativní a velmi úspěšné příklady globálních společností, jež mají IT plně outsourcované. Existují i různé hybridní scénáře, kde interní a externě dodávané IT kapacity tvoří velmi funkční a především efektivní týmy.

V podmínkách ČR jsme pak v situaci, kdy firmám chybějí odborníci na mnoho IT profesí. Je to dáno historicky systémem školství, jež dlouho nereflektovalo informační technologie ve vzdělávacích plánech. Přitom tu jsou zcela nové výzvy, jako je IT bezpečnost, a škol, které toto vyučují, je jako šafránu. I pro IT specialisty je podle mne práce například u naší společnosti, servisující systémy více než stovky zákazníků každý den, zajímavější alternativou vůči interním pozicím u zákazníka s jedním IT prostředím, jež se časem stane rutinou a nepřináší velké možnosti rozvoje znalostí.

Dokážeme-li se o tomto pobavit s potenciálním klientem a doplnit ostatní výhody externího pojetí správy IT, jako jsou záruky a odpovědnost firmy versus ručení zaměstnance, je na řadě cena, a tam dokážeme být velmi zajímaví, právě díky vysoké efektivnosti pramenící ze zkušeností celého

*Autonomní řízení, telemedicína či různé čipové implantáty naráží na legislativní mantinely. A možná je to tak dobře.*



***Předseda představenstva a CEO TOTAL SERVICE Václav Novák (vlevo) se spoluzakladatelem firmy Ori Harelem***

týmu. Proto mírně provokuji, když říkám, že nechat si své ICT systémy spravovat externím subjektem může každý, kdo umí počítat.

***Jak firma nejlépe zjistí, co v oblasti ICT potřebuje?  
Poskytujete i audity v tomto směru?***

Ano, vyvinuli jsme vlastní nástroj NGTS pro analýzu prostředí zákazníka, jenž nahlíží 25 měřitelných hledisek a oblastí, jako je Governance, Plánování, Akvizice, Provoz, Zlepšování atd. Rozsah auditu zaměříme vždy přesně tak, abychom získali detailní a ucelený pohled na firemní IT a odhalili skutečný stav IT procesů a potenciálních rizik.

Náš audit je postaven na hodnocení jednotlivých oblastí dle metodiky CMMI a dále všeobecných standardech, jako je COBIT, ISO27001 či ITIL.

***Kde jsou slabiny českých IT firem?***

Za prvé bych neřekl, že jsme v českém IT v dnešní době horší než firmy zahraniční. České IT firmy se podle mého názoru dokážou velmi dobře přizpůsobit potřebám ryze českých zákazníků. Zcela specifický příběh mají dodavatelé, kteří se desítky let věnovali jen zákazníkům z veřejného sektoru. Nicméně i ten se začíná postupně měnit a přemýšlet jinak. Říkám hurá a konečně.

My jsme především v začátcích, řekl bych tak prvních 12–15 let, pracovali pouze pro komerční sektor a mně osobně to velmi pomohlo. Našimi klienty byly vesměs společnosti se zahraničním vlivem, s velmi efektivním fungováním a tvrdým managementem. Učili jsme se od nich rychle a téměř zadarmo.

Naše firma s chutí hlásá, že rozumí komerčnímu sektoru i veřejné správě. Je to obrovská výhoda, která nás udržuje dlouhá léta být konkurenceschopní.

### ***Kdo jsou vaši největší zákazníci?***

Našimi zákazníky jsou jak nadnárodní společnosti, tak i střední a malé podniky. Na počet méně, ale objemově významnou klientelou je i akademická sféra či státní správa a samospráva. Z komerčního sektoru patří mezi největší zákazníci skupina Valeo Group, Orkla Foods, Kone výtahy, Voestalpine, Citfin či Bilfinger. Ve veřejném sektoru se mezi naši klientelu řadí několik městských úřadů v Praze, pražský magistrát, VZP pojišťovna či instituce pod hlavičkou Akademie věd ČR, jako je Biocev, Hilase–Eli či Masarykův ústav a archiv a Fyzikální ústav.

### ***Řešíte také kybernetickou bezpečnost svých zákazníků. Jaké hackerské útoky jsou dle vašich zkušeností nyní nejčastější?***

Naše služby dokážou pokrýt kompletní IT bezpečnost zákazníků. Vždy zohledňujeme použitelnost, validitu a funkčnost bezpečnostních technologií, procesů a pravidel vzhledem k aktuálním i budoucím potřebám zabezpečení ICT infrastruktury. O kybernetickou bezpečnost našich zákazníků se stará tým, který zahrnuje specialisty, analytiky a certifikované odborníky na IT bezpečnost.

Smluvním klientům poskytneme i dokonalý přehled o bezpečnostních událostech i ostatním dění v jejich sítích. Jedná se o sofistikovaný monitoring bezpečnostních událostí, v kombinaci log managementu a provozního monitoringu nástrojem Zabbix. Provádíme i konzultace v oblasti procesu bezpečnosti informací, GDPR a souladu s bezpečnostními normami či legislativou. Pokročilejší služby v této oblasti pak svěřujeme naší sesterské společnosti Next Generation Security Solutions.

### ***Co je v současnosti trendem v IT službách?***

Témata, o kterých se nejvíce mluví, jsou cloud, případně kombinovaný tzv. hybridní model vlastních on-premise technologií a cloudu. Dále jsou to různé virtualizace, kontejnerizace, a to od koncových zařízení až po systémy datových center a výpočetních clusterů. A konečně raketový nástup má téma kybernetické bezpečnosti.

### ***Jak se v tom odrážejí události posledních let? Covid-19, trend home-office, či válka na Ukrajině?***

Covid způsobil hodně špatného a vlastně nic dobrého, ale např. v našem oboru akceleroval několik témat, která byla připravena a s nástupem pandemie se stala takřka ze dne na den nutností. Hovořím hlavně o zajištění všeho potřebného k bezpečnému výkonu pracovních činností z domova. Největší poptávka byla především od pracovníků státních institucí, kde toto bylo před covidem téměř zapovězeno a IT systémy na podobné scénáře nebyly vůbec připraveny.

Ukázalo se, že kdo měl poddimenzované IT, musel rychle napravovat a investovat.

Problémy způsobil covid i s dodávkami IT komponent, které nabraly zpoždění, z něhož se trhy dostávají dodnes.

Válka na Ukrajině a její druhotné dopady do cen energií pak ovlivnily mj. finanční trhy, kde se rozkolísaly ceny u dlouhodobých smluv a financování projektů. Zdražování se nevyhne ani IT technologiím a službám. Většina světových výrobců již avizuje až 20% zdražování na rok 2023.

### ***Jaké novinky plánujete na příští rok?***

Máme jednu konkrétní novinku. Cílovou skupinou budou zákazníci provozující klíčové informační systémy či poskytující ICT služby pro své vlastní uživatele či dokonce pro své zákazníky. To zní jako definice pro každou středně velkou a větší organizaci, a my v to doufáme.

Připravujeme produkt, jenž bude systémem kombinujícím technologický a aplikační monitoring a zahrnující jak tyto funkce, tak funkce potřebné pro operativní a koncepční řízení celé oblasti ICT a informační bezpečnosti. Produkt bude koncipován jako systém, který poskytuje „správné informace ve správný čas správným lidem“. Systém by měl být také primárním nástrojem spolupráce mezi námi a všemi klienty mající s námi uzavřenou servisní smlouvu.

### ***Kdybyste měl u příležitosti výročí vaší firmy zaprorokovat: jak bude vypadat svět ICT za 25 let?***

Neočekávám v příštích 25 letech tak obrovský posun, jako v uplynulém čtvrtstoletí. Miniaturizace podle mne již naráží na to, co dokáže lidské tělo přijmout. Ať už se jedná o různá zařízení typu chytrých hodinek, mobilů, internetu věcí, virtuální reality atp. V mnoha tématech nás čeká souboj s legislativou. Autonomní řízení, telemedicína či různé čipové implantáty naráží na legislativní mantinely. A možná je to tak dobře... •

*Dnes máme systémy umožňující se připojit na dálku ke klientovi, do datových center či uživateli na plochu bezpečně a odkudkoli.*