

**"AÑO DE LA CONSOLIDACION DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"**

**SDTC-DGPTI-493-2020**

A la : **Lic. Francis Aurelio Almonte**  
Subdirector Administrativo y Financiero

Asunto : Justificación para el licenciamiento y servicio de entrenamiento, soporte y consultoría de la herramienta de monitoreo Dynatrace OneAgent.

Fecha : 31 de agosto de 2020

Actualmente, la Dirección General de Aduanas cuenta con un licenciamiento de la herramienta Dynatrace OneAgent, lo que permite un monitoreo 24/7 sobre la infraestructura tecnológica de la institución, analizar la causa de los problemas, detección inmediata de errores y la medición de los usuarios, logando obtener un 90% de anticipación sobre potenciales fallas en la infraestructura de TI que pongan en riesgo la prestación de los servicios.

Durante el mes de septiembre del año 2019, motivado a problemas administrativos entre el fabricante y en ese entonces su partner autorizado, no se contó por un lapso con el licenciamiento que nos da acceso a la herramienta Dynatrace OneAgent. Durante ese periodo se presentaron diversas fallas críticas en la infraestructura de TI de la institución, principalmente problemas de lentitud en la aplicación SIGA, el cual causo severos retrasos sobre la gestión de declaración de los contribuyentes y el proceso mismo de recaudación. Esto nos lleva a realizar una búsqueda sostenida y por semanas de la causa raíz que genero esta lentitud en el aplicativo SIGA sin éxito. Una vez obtenido dicho licenciamiento y acceso a esta herramienta, se puedo obtener en horas o minutos la fuente del problema y así aplicar la acción correspondiente para subsanar la situación de ese entonces. Es importante resaltar que esta herramienta no solo nos permite identificar la causa raíz de las fallas que se presentan en nuestra infraestructura tecnológica, si no, prevenir las potenciales fallas que pudiera casar alto impacto y riesgo en el negocio.

  


En ese sentido y con el fin de contar y asegurar un monitoreo activo y permanente sobre la infraestructura tecnológica de la institución y ver en tiempo real el estado de salud de la misma, consideramos que es de vital importancia contar con este licenciamiento y con ella un plan de entrenamiento y certificación de alto nivel directo del fabricante y consultoría para incrementar a un 100% la madurez de la herramienta y la ejecución e implementación de proyectos complejos y de integración sobre la plataforma.

Atentamente,

**Daniel Arturo Peña**  
Subdirector de Tecnología  
Subdirección de Tecnología y Comunicaciones

DP/eg/wp/ic/ar  
