

INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES TRANSACCIONALES
CUARTO TRIMESTRE DE 2018**% DISPONIBILIDAD**

CANALES TRANSACCIONALES	Octubre	Noviembre	Diciembre
BANCA PERSONAS	94,58	92,93	99,81
RED DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL	99,62	99,69	99,74
CAJEROS MARCA COMPARTIDA	94,70	94,01	90,71

METODOLOGÍA DE CÁLCULO

$$\text{Disponibilidad} = \left(\frac{\text{Tiempo (minutos) en funcionamiento}}{\text{Tiempo (minutos) del mes}} \right) \times 100$$

*Estos tiempos incluyen disponibilidad de cada uno de los servidores, canales de comunicación y bases de datos que atienden los servicios que requiere la operación tanto en el Data center principal como en el Data center alterno.

** Para los cajeros marca compartida la medición se hace sobre 20 horas y no sobre 24 horas, teniendo en cuenta los tiempos, procesos diarios de cierre y actualizaciones establecidos contractualmente.