

## INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES TRANSACCIONALES

### CUARTO TRIMESTRE DE 2023

#### % DISPONIBILIDAD

CANALES TRANSACCIONALES	Octubre	Noviembre	Diciembre
BANCA PERSONAS	99,99	99,99	99,99
RED DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL	99,99	99,99	99,98
CAJEROS MARCA COMPARTIDA	95,51	93,98	95,64

#### 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.