

**INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES TRANSACCIONALES
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019****% DISPONIBILIDAD**

CANALES TRANSACCIONALES	Abril	Mayo	Junio
BANCA PERSONAS	98,25	99,00	99,95
RED DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL	99,23	99,83	99,84
CAJEROS MARCA COMPARTIDA	89,34	94,53	93,09

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.