

**INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES TRANSACCIONALES
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020****% DISPONIBILIDAD**

CANALES TRANSACCIONALES	Abril	Mayo	Junio
BANCA PERSONAS	99,13	99,38	99,75
RED DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL	99,86	99,75	99,87
CAJEROS MARCA COMPARTIDA	93,29	94,69	93,17

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.