

**INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES TRANSACCIONALES
PRIMER TRIMESTRE DE 2021****% DISPONIBILIDAD**

CANALES TRANSACCIONALES	Enero	Febrero	Marzo
BANCA PERSONAS	98,73	99,55	99,49
RED DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL	99,59	99,82	99,73
CAJEROS MARCA COMPARTIDA	94,74	95,83	94,55

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.