



OpenWebinars certifica que

**MARIA DE LAS NIEVES ZOYO PEREZ**

Ha superado con éxito

**Fundamentos de gestión de  
servicios IT - Parte 1: Introducción  
y conceptos clave**

Duración del curso

**3 horas**

Fecha de expedición

**01 mayo 2024**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Agudo', positioned over a large, light gray watermark of the OpenWebinars logo.

CEO de OpenWebinars

**Manuel Agudo**

## Contenido

# Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 1: Introducción y conceptos clave

## 1. INTRODUCCIÓN

Presentación

Examen de certificación

¿Qué es la certificación en gestión de servicios IT?

Estructura de la certificación en gestión de servicios IT 4

## 2. CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Servicios y gestión de servicios

Proveedores y consumidores de servicios

Proveedores internos y externos

Clientes, usuarios y otros interesados

Productos y servicios

Ofertas de servicio

## 3. CREACIÓN CONJUNTA DE VALOR

Creación conjunta de valor

Salidas y resultados

Costes y riesgos

Utilidad y garantía

## 4. RELACIONES DE SERVICIO

Relaciones de servicio

Consumo de servicios

Aprovisionamiento de servicios

Gestión de la relación