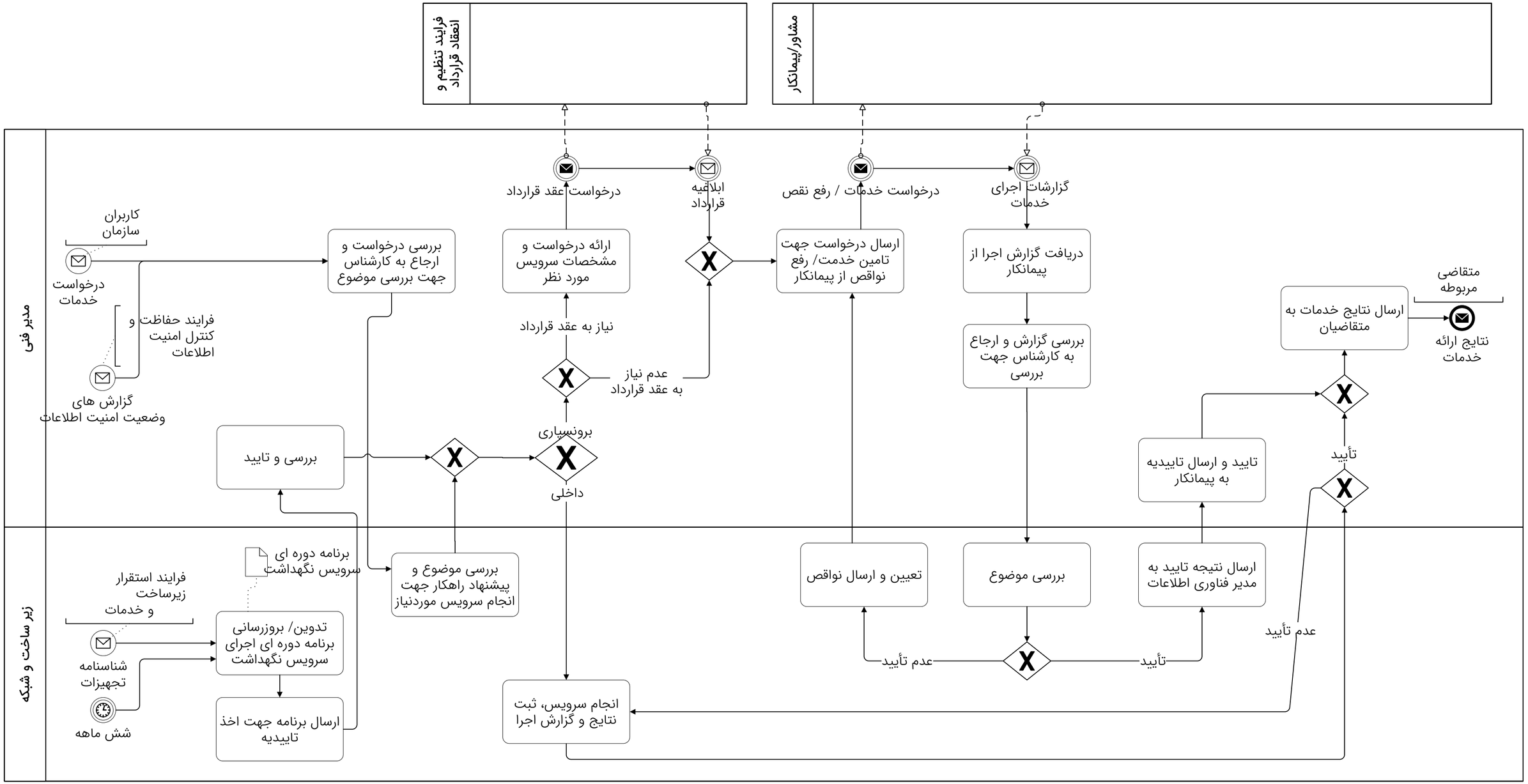فرایند پشتیبانی و نگهداشت زیرساخت و خدمات ICT - ویرایش ۰۰