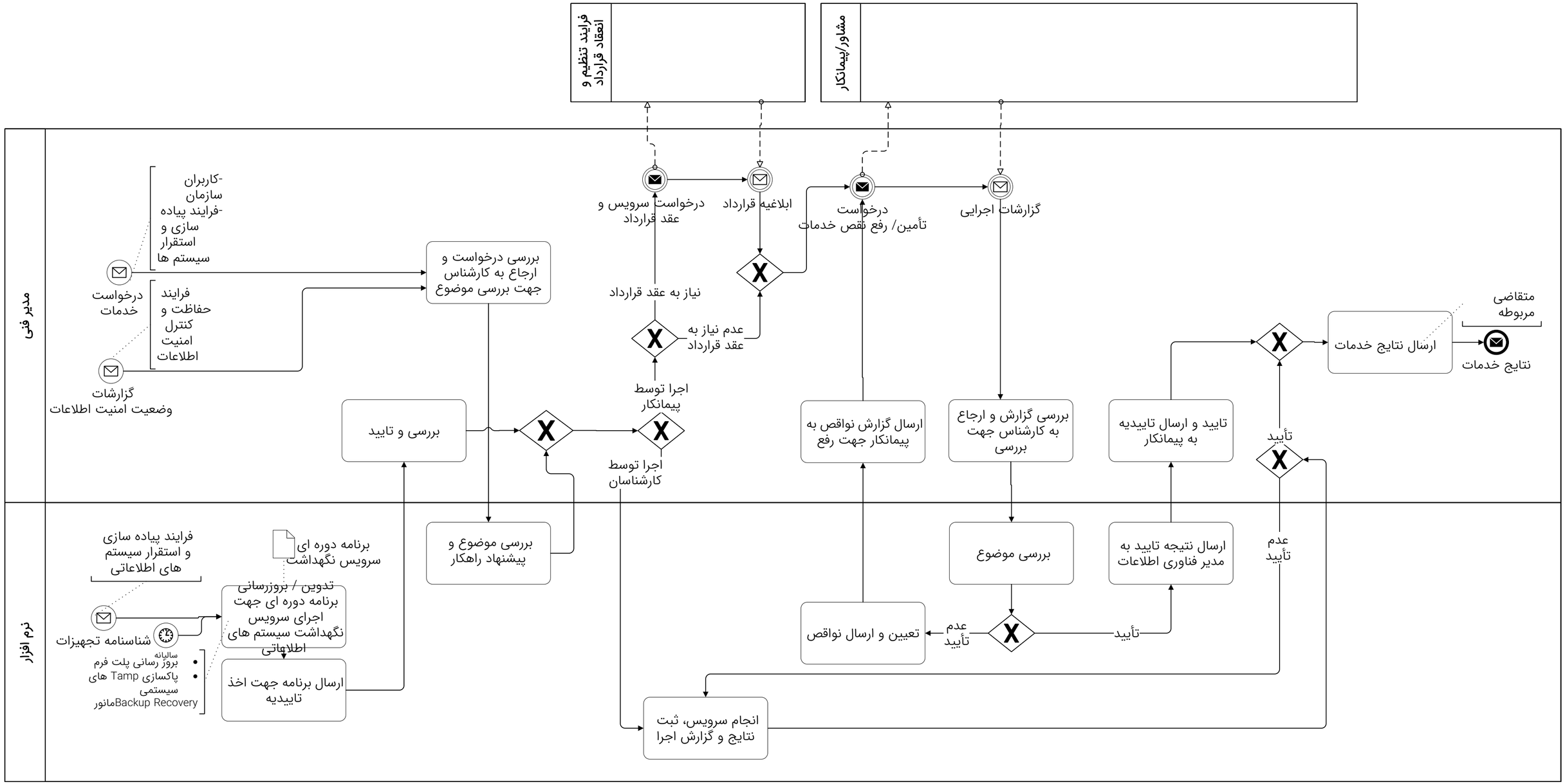فرایند پشتیبانی و نگهداشت سیستم های اطلاعاتی – ویرایش ۰۰