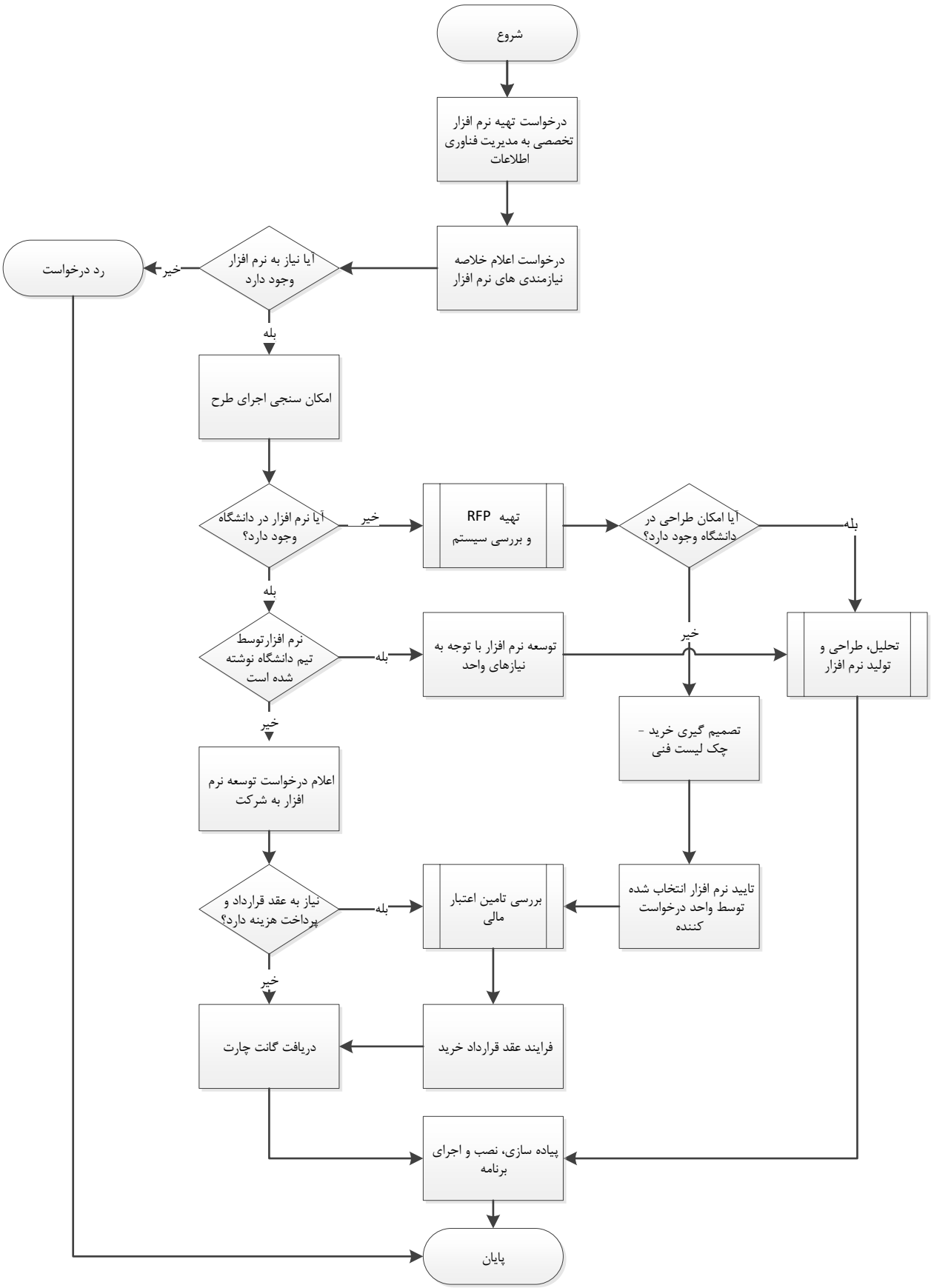فرایند درخواست نرم افزار در دانشگاه