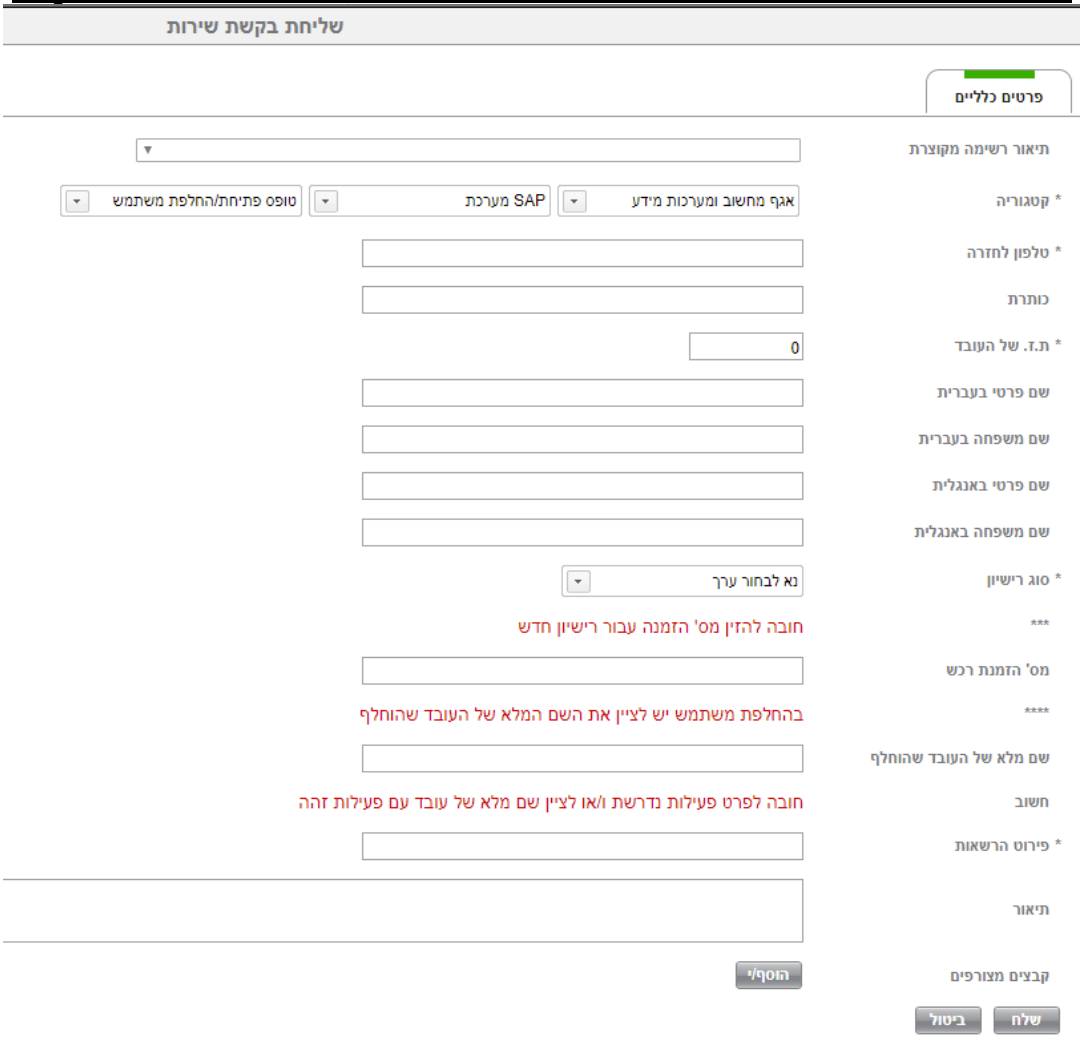נספח א – דוגמא של טופס פתיחת/החלפת משתמש במערכת קריאות ממוחשבת helpdesk