



SMART Notebook Collaborative Learning Software 16.1: Odpovědi na časté dotazy

Tento dokument nabízí informace neuvedené v instalačním návodu a řešení situací, kdy není možné nainstalovat nebo řádně provozovat software *SMART Notebook Collaborative Learning Software 16.1 (SNCLS16)* nebo některou z jeho komponent.

Aktuální i předchozí verze SMART software jsou dostupné na webových stránkách výrobce [zde](#).

Český návod na instalaci a aktivaci software je rovněž možné získat [zde](#).

1. Minimální HW a SW konfigurace

Mnoho problémů při instalaci SMART software pramení z nedodržení minimálních hardwarových a softwarových požadavků. Tyto požadavky jsou uvedeny na webových stránkách výrobce software, v originálním návodu na instalaci a jsou rovněž uvedeny v českém návodu na instalaci (viz odkaz výše).

Výrobce software jsou specifikovány **minimální** požadavky, při jejichž splnění půjde software nainstalovat a spustit. Pro komfortní používání je doporučen výkonnější hardware.

Minimální i doporučenou hardwarovou a softwarovou konfiguraci můžete konzultovat s obchodním zástupcem firmy AV MEDIA, a.s.

Tip: Většina minimálních softwarových požadavků bude splněna, bude-li operační systém plně aktualizován z Microsoft Windows Update včetně všech doporučených aktualizací. Obecně lze doporučit instalaci aktuálních nejvyšších možných verzí software dostupných pro konkrétní operační systém.

Níže naleznete komentované minimální požadavky definované výrobcem software *SMART Technologies*, které je nutné dodržet:

- **Procesor Intel Core 2 Duo 3.0 GHz nebo podobně výkonný procesor AMD.**
Např. tedy *Intel Core2 Duo E8400* nebo *AMD A4-7300*. **AV MEDIA však pro komfortní práci doporučuje procesor se skóre minimálně 3.000 bodů v benchmarku *PassMark CPU Mark*.**
Je vyžadováno rozšíření instrukční sady procesoru SSE3. Starší procesory *Intel Pentium 3*, *AMD Athlon XP* a *AMD Athlon 64* se starším jádrem nejsou touto verzí software podporovány. Se staršími procesory jsou kompatibilní verze software [SMART Notebook Software 10.6](#), [SMART Response 2010 3.0.256.1](#) nebo [SMART Classroom Suite 2010](#).
- **Paměť 2 GB (4 GB doporučeno).** Pro 4K (UHD) displeje viz samostatný odstavec.
- **Grafická karta s nativní podporou DirectX 10.**
Není-li detekována nativní podpora *DX10*, lze aplikaci *SMART Notebook* přesto spustit v režimu „limitované funkcionality a výkonu“ a na tuto skutečnost je uživatel po spuštění aplikace upozorněn. Plně podporovány jsou *DX10* integrované grafické čipy od Intel *GMA 4500* v čipsetech *G(M)43/45* a vyšší, integrované grafické čipy *AMD 760G/780G (Radeon 3000, 3100, HD3200)* a vyšší, diskrétní grafické čipy od *NVIDIA GeForce 8400* a *AMD Radeon HD2900* a vyšší.
- **Volné místo na pevném disku 4 GB.**
Doporučená velikost je včetně instalace všech prvků obou originálních galerií.
- **Operační systém Windows 7 SP1 se záplatami KB2670838 a KB3033929, Windows 8 a 8.1 nebo Windows 10, podporovány jsou 32 i 64-bit verze.**
Záplatu KB2670838 je možné získat [zde](#), záplatu KB3033929 je možné získat [zde](#).



- **Nepodporované operační systémy:**
 - *Windows Vista SP2*: poslední verze software kompatibilní s tímto operačním systémem je v11.0 SP1 ze softwarového balíku *SESI 2012 SP1*, dostupná [zde](#).
 - *Windows XP*: poslední verze software kompatibilní s tímto operačním systémem je v11.4 ze softwarového balíku *SESI 2013 December Update*, dostupná [zde](#).
 - *Windows 2000*: poslední verze software kompatibilní s tímto operačním systémem je v10.0 SP5, dostupná [zde](#) (nepodporuje většinu novějšího hardware SMART).
 - *Windows Server 2003-2012R2*: serverové operační systémy nejsou vůbec podporovány.
- **Adobe Flash Player 22 plugin ActiveX pro IE a plugin pro Firefox a ostatní prohlížeče.**
Instalátor softwarového balíku obsahuje instalaci obou zásuvných modulů a v případě, že nejsou v počítači detekovány, instalátor je automaticky nainstaluje nebo aktualizuje.
- **Internetový prohlížeč Microsoft Internet Explorer 8.**
Tato podmínka je automaticky splněna pro všechny podporované operační systémy.
- **Microsoft DirectX 10.**
Tato podmínka je automaticky splněna pro všechny podporované operační systémy.
- **Microsoft .NET Framework 4.5.1.**
Instalátor softwarového balíku obsahuje instalaci této komponenty a v případě, že není v počítači detekována, instalátor ji automaticky nainstaluje.
- **Microsoft Visual Studio 2010 Tools for Office.**
Instalátor softwarového balíku obsahuje instalaci této komponenty a v případě, že není v počítači detekována, instalátor ji automaticky nainstaluje.
- **Připojení k Internetu.**
Připojení k Internetu je vyžadováno pro automatické stažení lokalizačních souborů, galerií a v případě použití webového instalátoru i pro stažení kompletní instalace software *SES2015* z webového serveru výrobce. Po instalaci může být internetové připojení vyžadováno pro aktivaci některých komponent.

Minimální a doporučená konfigurace pro použití se 4K (UHD) displeji:

Minimální UHD konfigurace

- Integrovaný grafický čip (GPU): procesor Intel Core i3 + operační paměť 4 GB
- Diskrétní (neintegrovaný) grafický čip (GPU): procesor Intel Core 2 Duo + operační paměť 4 GB

Doporučená UHD konfigurace

- Integrovaný grafický čip (GPU): procesor Intel Core i3 + operační paměť 8 GB
- Diskrétní (neintegrovaný) grafický čip (GPU): procesor Intel Core 2 Duo + operační paměť 4 GB

Přestože výrobce ostatní parametry konfigurace explicitně nedefinuje, existují další specifické nároky na konfiguraci počítače (např. přiměřeně dimenzovaný napájecí zdroj pro diskretní grafický adaptér) a na technologii připojení displeje (např. *HDMI 2.0* nebo *DisplayPort 1.4*).

Minimální konfigurace pro klienty používající SMART amp, SMART lab aktivitu Response 2, Vykřikni to nahlas (Shout It Out!) a Příšerný kvíz (Monster Quiz) prostřednictvím webové služby (uvedeny jsou nejnižší možné verze operačních systémů a webových prohlížečů, na kterých je možné webovou stránku otevřít):

- platforma **Windows**: operační systém Windows 7 SP1 a novější s webovým prohlížečem Google Chrome verze 45, Mozilla Firefox verze 40, nebo Internet Explorer verze 10
- platforma **Android**: operační systém verze 4.2 (Jelly Bean) a novější s aktuální verzí webového prohlížeče Google Chrome nebo Mozilla Firefox (v Androidu integrovaný webový prohlížeč není možné použít)



- platforma **Apple iOS**: operační systém verze 8 a novější s aktuální verzí webového prohlížeče Safari nebo Google Chrome
- platforma **Apple Mac OS X**: operační systém verze 10.8 (Mountain Lion) a novější s aktuální verzí webového prohlížeče Safari nebo Google Chrome
- platforma **Chrome OS**: aktuální verze systému

Plné znění požadavků na konfiguraci včetně adres serverů, které musí být pro systém z lokální sítě dostupné, naleznete [zde](#). Dosažitelnost serverů z konkrétního zařízení je možné ověřit [tímto nástrojem](#).

2. Kompatibilita hardware SMART se software SMART a s operačním systémem

Tabulku kompatibility verzí software SMART s již nepodporovaným hardware SMART naleznete [zde](#).

Porovnání funkcionality software *SMART Notebook 16.1* na platformách *Windows* a *Mac OS X* naleznete [zde](#).

3. V instalátoru SMART Education Software není možné zvolit instalaci komponenty Math Tools

SMART Notebook Math Tools již nejsou volitelnou komponentou v rámci instalace softwarového balíku. Komponenta *Math Tools* je v software *SMART Notebook* zpřístupněna po vložení platného produktového klíče *Math Tools* (začíná písmeny *NM-*) a po úspěšné online aktivaci.

4. SMART Notebook vyžaduje aktivaci produktovým klíčem

Software *SMART Notebook* mohou používat pouze zákazníci s produktovým klíčem licence *SMART Notebook Subscription* nebo starších licencí *SMART Notebook Advantage Site/Classroom*. Produktový klíč musí být v konkrétním počítači aktivován. Pro spuštění samotného software *SMART Notebook* není nutné, aby byla licence aktivní, podmínkou je pouze, aby nainstalovaná verze software byla vydána v době aktivní platnosti licence. Není-li licence aktivní, není možné využívat některé funkce software a není možné používat žádné webové/cloudové služby. Základní informace o licenčním modelu a postup aktivace naleznete v návodu na instalaci software, viz odkaz ve 3. odstavci na 1. straně tohoto dokumentu.

5. SMART Notebook nelze aktivovat produktovým klíčem

Produktový klíč použitý pro aktivaci software buď není určen pro *SNCLS16* nebo nainstalovaná verze software nebyla výrobcem vydána v době platnosti licence *SMART Notebook Subscription* nebo *Advantage*.

Formát produktového klíče pro *SNCLS16* je **NC-?????-?????-?????-????-???**. Staršími produktovými klíči (např. začínajícími písmeny *NB-*, *SR-*, apod.) nelze software *SNCLS16* aktivovat.

Produktovým klíčem s ukončenou platností licence *SMART Notebook Subscription* nebo *SMART Notebook Advantage* není možné aktivovat a používat verze software vydané po ukončení platnosti licence (tj. např. produktovým klíčem s licencí platnou do *31.7.2016* není možné aktivovat software verze *16.1* vydaný *16.8.2016*, ale je jím možné aktivovat a používat software verze *16.0* vydaný *19.4.2016*).

Základní informace o licenčním modelu a postup aktivace naleznete v návodu na instalaci software, viz odkaz ve 3. odstavci na 1. straně tohoto dokumentu.

6. Odebrání veškerého software SMART a vyčištění systému

Všechny komponenty softwarového balíku je možné jednoduše odebrat z počítače pomocí programu *Deinstalátor SMART*. Návod na použití tohoto nástroje naleznete v českém návodu na instalaci, viz odkaz ve 3. odstavci na 1. straně tohoto dokumentu.

Pro výrazně starší verze software, řady 10.x a 11.x, v případě, že není možné provést normální odinstalování software, předchozí instalace je poškozena, nedaří se upgrade software nebo se software chová nestandardně, doporučujeme použít nástroj *SMART Cleanup Tool*. Tento software zajistí plnou automatickou odinstalaci veškerého software SMART a kompletní vyčištění operačního systému. Při použití nástroje *SMART Cleanup Tool* postupujte následovně:

- 1) Přihlašte se pod uživatelským účtem disponujícím oprávněními na úrovni skupiny *Administrators* nebo *Power Users* a v doménovém prostředí jejich doménovými ekvivalenty.
- 2) Ručně odinstalujte všechny verze *Adobe Flash Playeru* nebo použijte [tento nástroj](#).
- 3) Stáhněte [archiv s programem SMART Cleanup Utility](#) a archiv rozbalte do dočasného adresáře na lokálním disku.
- 4) Spusťte program *SMARTCleanup.exe* následujícím způsobem: klikněte pravým myšítkem na soubor *SMARTCleanup.exe* a vyberte položku **Spustit jako správce**. *Upozornění: nedodržení uvedeného postupu bude mít za následek nesprávnou funkci programu!*
- 5) Zvolte položku *All SMART Products* a klikněte na tlačítko *Remove*.
- 6) V dialogu *Clean Confirmation* potvrďte úmysl odstranění veškerého software SMART kliknutím na tlačítko *Ano*.
- 7) V průběhu práce programem jsou zobrazovány dialogy odinstalovávaných programů a okna příkazového řádku s výpisy skriptů. V žádném případě nezasahujte do práce programu a nezavírejte žádná okna.
- 8) Zobrazí-li se dialog *SMART Virtual TabletPC Installer* s upozorněním, že není možné komponentu odstranit, potvrďte jej kliknutím na tlačítko *OK*. Tato chyba nemá na úspěch odinstalace vliv.
- 9) Na dotaz „*Do you want to remove all installed Galleries?*“ dialogu *Gallery Setup* můžete odpovědět kliknutím na tlačítko *No*. Galerie objektů ve většině případů není třeba odstraňovat, při další instalaci software budou opraveny a aktualizovány.
- 10) V dialogu *Folder Deletion Confirmation* odpovězte kliknutím na tlačítko *Ano*.
- 11) Odinstalace a vyčištění je dokončeno, zobrazí-li se dialog *Operation Completed*. Potvrďte informaci kliknutím na tlačítko *OK*.
- 12) Ukončete program *SMART Software Cleanup* kliknutím na tlačítko *Cancel*.
- 13) Restartujte počítač.

7. Některé aplikace software jsou v anglickém jazyce

Při instalaci software se český jazykový balíček vždy stahuje z Internetu. Nebylo-li internetové připojení při instalaci k dispozici, některé komponenty softwarového balíku jsou po instalaci v anglickém jazyce.

Návod na dodatečnou instalaci „češtiny“ naleznete v kapitole *Dodatečná instalace českého jazykového balíku* v českém návodu na instalaci, viz odkaz ve 3. odstavci na 1. straně tohoto dokumentu.



8. Není možné otevřít soubor .notebook

SMART Notebook v některých případech odmítne otevřít soubor .notebook s doporučením, aby ji uživatel uložil ve formátu verze 9.

Příčinou této chyby je poškozený soubor .notebook. Je-li soubor poškozen, není možné jej v programu SMART Notebook otevřít. K poškození může dojít při stahování souboru z webu, v souborovém systému počítače, při ukládání souboru na přenosné médium, nedokončeným ukládáním souboru z prostředí SMART Notebooku (především při ukládání na pomalejší přenosná média), nebo hardwarovou chybou počítače, pevného disku nebo přenosného média. **Soubor mohl být publikován nebo distribuován již poškozený, příčina jeho poškození nemusí být na vaší straně.**

Zda je soubor poškozen, je možné zjistit následujícími dvěma způsoby, které vycházejí z faktu, že soubor .notebook je defacto komprimovaný archiv ZIP:

- Zkontrolujte soubor archivačním programem, který umožňuje kontrolu integrity souborů ZIP. Takovým programem je například bezplatný program 7-zip (plnou verzi programu lze získat [zde](#), bezinstalační verzi [zde](#)) – kontrolu souboru proveďte buď prostřednictvím kontextového menu a volbou *Zkontrolovat archiv*, nebo otevřením umístění souboru v rozhraní archivačního programu, označením souboru a kliknutím na tlačítko *Test* v liště ikon programu.
- Nemáte-li k dispozici archivační program umožňující kontrolu integrity archivu, může pro základní informaci o stavu archivu postačit jeho prosté rozbalení integrovanou funkcí operačního systému Windows: přejmenujte příponu souboru z .notebook na .zip a rozbalte jej.

Je-li soubor poškozen, je jedinou možnou opravou získání jeho nepoškozené verze ze zálohy, stažením na bezvadně fungujícím počítači a internetovém připojení, nebo jeho opětovné vyžádání od autora.

9. Software SMART je blokován bezpečnostním software 3. strany

Bezpečnostní software 3. strany (antiviry, anti-malware, firewally) mohou blokovat instalaci, spuštění nebo komunikaci programů softwarového balíku SMART. Důsledkem může být plná nebo částečná nefunkčnost software.

Požadavky software SMART jsou následující:

- **Všechny programy SMART**

V průběhu instalace musí být umožněna instalace a registrace v operačním systému všem komponentám software a žádný z programů nesmí být blokován při automatickém spuštění po startu počítače a přihlášení uživatele.

- **Všechny programy SMART: odchozí a příchozí komunikace na adrese 127.0.0.1**

Jednotlivé komponenty software SMART používají pro vzájemnou komunikaci virtuální síťový adaptér localhost (127.0.0.1). Je nezbytné, aby v rámci počítače byla povolena příchozí a odchozí TCP komunikace na libovolných portech z a na IP adresu 127.0.0.1. V naprosté většině případů není tato komunikace blokována bezpečnostním software a její případné povolení nepřináší žádné bezpečnostní riziko. Vyžaduje-li bezpečnostní software explicitní vyjmenování zdrojů komunikace, jsou to všechny spustitelné (exe) soubory v následujících složkách a jejich podložkách:

- „%ProgramFiles%\SMART Technologies“ resp. „%ProgramFiles(x86)%\SMART Technologies“
- „%CommonProgramFiles%\SMART Technologies“ resp. „%CommonProgramFiles(x86)%\SMART Technologies“.

- **Některé programy SMART: odchozí komunikace na TCP/80**

Pro zdárnou instalaci software, stažení objektů galerií a jazykových balíčků, pro zjištění a stažení aktualizovaných verzí software a pro použití zásuvných modulů je vyžadována odchozí komunikace na TCP portu 80 (http). Zdroji komunikace jsou programy SMARTProductUpdate.exe, ResponseSoftwareService.exe, Notebook.exe a další.



10. Software SMART nefunguje správně na počítači s antivirovým programem ESET

Software *SMART Notebook a Ovladače produktů* se na počítači s nainstalovaným antivirovým programem *ESET* chovají zmateně nebo nefungují vůbec. V software *SMART Notebook* nemusí správně fungovat doplňky, např. *SMART lab* nebo *Tvůrce cvičení*. Důvodem tohoto chování je blokování interní komunikace programem *ESET*.

Pouhé dočasné zakázání funkcí programu *ESET* není pro funkcionalitu programů SMART účinné, neodstraní zmíněné problémy a z pohledu ohrožení systému není žádoucí. Trvalé nastavení programu *ESET* by mělo být následující:

- 1) Pro zřízení výjimky je zapotřebí disponovat případným heslem pro úpravu rozšířené konfigurace software *ESET* a oprávnění správce operačního systému. Před pokračováním v tomto návodu se prosím ujistěte, že těmito oprávněními disponujete.
- 2) V programu *ESET* vyvolejte dialog *Rozšířená nastavení* (menu *Nastavení*, položka *Otevřít rozšířené nastavení programu*, nebo klik na ikonu programu v systémové liště a volba položky *Rozšířené nastavení*).
- 3) Přejděte na položku *Web a mail/Filtrování protokolů/Vyloučené IP adresy* a klikněte na tlačítko *Přidat adresu IPv4*.
- 4) Zvolte typ *Samostatná adresa*, zadejte adresu **127.0.0.1** a klikněte na tlačítko *OK*.
- 5) V dialogu *Rozšířená nastavení* uložte konfiguraci kliknutím na tlačítko *OK*.
- 6) Hotovo.

11. V internetových prohlížečích Google Chrome a Mozilla Firefox není možné používat odkazy na webových stránkách

Některé webové stránky chybně vyhodnotí interaktivní zařízení jako tablet a zablokují podporu operačního systému vyžadovanou softwarem SMART. Řešením je aktualizace webového prohlížeče na nejnovější verzi.

12. Chyba „souběžné konfigurace“

Po úspěšné instalaci nebo aktualizaci software SMART je každý pokus o spuštění kterékoliv komponenty ukončen chybou „souběžné konfigurace“.

Pro odstranění této chyby postupujte dle instrukcí uvedených v kapitole 6. *Odebrání veškerého software SMART a vyčištění systému* v tomto dokumentu. Po použití nástroje *Cleanup Tool* nezapomeňte restartovat počítač.

Tip: Používali-li jste nástroj SMART Cleanup Tool již v minulosti, stáhněte a aplikujte jeho aktuální verzi na níž odkazuje link ve zmíněné kapitole – použití starší verze nástroje je neúčinné!

13. Chyba „při instalaci sestavení policy.*.*smarttech.hwr.vc*.* ...“ nebo „Instalace se nezdařila (exit code 1603) ...“

Instalace softwarového balíku SESI je přerušena chybou „Při instalaci sestavení policy.*.*smarttech.hwr.vc*.* ...“ a následně je instalace neúspěšně ukončena s informací „Instalace se nezdařila (exit code 1603) ...“ (znak „*“ v tomto textu zastupuje libovolné číslo, např. „2“, „0“, nebo „100“).

Opravu proveďte dle instrukcí uvedených v kapitole 13. *Chyba „souběžné konfigurace“* v tomto dokumentu.



14. Po spuštění software SMART Notebook se zobrazí upozornění, že systém neobsahuje grafickou kartu kompatibilní s Microsoft DirectX 10

SMART Notebook 14.2 a novější vyžaduje nativní podporu *DirectX 10*, grafická karta vašeho počítače pravděpodobně nesplňuje tuto podmínku, nebo nejsou nainstalovány správné ovladače grafického adaptéru.

Ověřte (např. v systémovém dialogu *Správce zařízení*), že grafický adaptér používá správný ovladač dodaný buď výrobcem počítače, nebo výrobcem grafického adaptéru. V případě, že systém používá generický nebo VGA/VESA ovladač, nebo je váš grafický adaptér označen jako *neznámé zařízení*, nainstalujte vhodný ovladač buď od výrobce počítače, nebo od výrobce grafického čipu.

Bez podpory *DX10* lze software *SMART Notebook* spustit a používat v režimu „limitované funkcionality a výkonu“. V takovém případě bude rychlost aplikace výrazně snížena a některé funkce aplikace nebudou vůbec dostupné (např. funkce *Animace*, atp.).

15. V software SMART Notebook nefungují animace objektů

Příčina i řešení je shodné s předchozí kapitolou 14.

16. SMART Notebook Maestro nefunguje nebo není možné se připojit

SMART Notebook Maestro vyžaduje pro plnou funkcionalitu splnění následujících podmínek:

- aktivní předplatné *SMART Notebook Subscription*,
- *Apple iPad* s nainstalovaným software *SMART Notebook app for iPad* verze minimálně **2.7.20**,
- počítač se software *SMART Notebook* verze minimálně **15.0**,
- v software *SMART Notebook* nainstalovaný zásuvný modul *SMART Notebook Maestro*,
- počítač se software *SMART Notebook* a *iPad* musí být **ve stejné síti** a musí být mezi nimi povolena komunikace na protokolu na **portech 25899 – 25909 protokolu TCP**.

Zásuvný modul *SMART Notebook Maestro* je možné získat z webových stránek výrobce [zde](#) (stránky jsou v anglickém jazyce). Pro stažení software klikněte na tlačítko *Download Notebook Maestro* ve spodní části webové stránky. Informace k software na platformě *Apple iPad* naleznete [zde](#).

17. Objekty ve SMART Notebooku nelze posouvat prstem, pohybuje se vždy celá stránka

Toto chování je možné pozorovat pouze Windows 7. Oprava je následující:

- 1) Ujistěte se, že je připojeno a funkční interaktivní zařízení SMART,
- 2) otevřete umístění *Ovládací panely\Hardware a zvuk\Pero a dotykové ovládání*,
- 3) na záložce *Posouvání zrušte* označení položky *Zapnout posouvání jedním prstem* a potvrďte kliknutím na tlačítko *OK*.

Upozornění: vypnutí posunu prstem dle výše uvedeného návodu rovněž znemožní posouvání stránek v podporovaných aplikacích (např. webové prohlížeče) v celém operačním systému – posun stránky bude možný pouze prostřednictvím posuvníků na okrajích stránky.

18. Na zařízení SMART Board SB480 nejsou synchronizovány vybrané nástroje v liště Plovoucí nástroje s nástroji v software SMART Notebook a SMART Ink

Důvodem je vypnutá funkce *Multitouch* v nastavení hardware SMART. Správné nastavení zařízení provedete následovně:



- 1) Ujistěte se, že interaktivní tabule SB480 je připojena a je funkční,
- 2) otevřete dialog *Nástroje SMART* (např. klikněte na modrobílou ikonu SMART v systémové liště u hodin a zvolte položku *Nastavení SMART*),
- 3) klikněte na odkaz *Nastavení hardwaru SMART* a v rozevíracím dialogu zvolte položku *Nastavení myši a gest*,
- 4) označte zaškrtnutím položku *Režim Multitouch* a potvrďte kliknutím na tlačítko *OK*.

19. Ověření stavu licence SMART Notebook Subscription nebo Advantage

Informaci o stavu licence je možné získat prostřednictvím aplikace *SMART Product Update (SPU)*, která je součástí softwarového balíku *SNCLS16*.

Postup ověření:

- 1) Spusťte program *SMART Product Update* (ve Windows 7 vyhledejte jeho název ve vyhledávacím řádku v *menu Start*; ve Windows 8/8.1/10 jej vyhledejte mezi aplikacemi, např. pomocí klávesové zkratky *klávesa Windows + Q*).
- 2) Základní informace o stavu licence je uvedena ve sloupci *Stav* u položky *SMART Notebook*. Pro získání detailů o datu uplynutí licence rozbalte položku *SMART Notebook* a klikněte na odkaz *Zobrazit licence*.
- 3) V dialogu *Produktové klíče* je informace o době platnosti licence uvedena ve sloupci *Expirace*.

Další možností ověření platnosti předplatného pro konkrétní produktový klíč je jeho zadání do dialogu ověření produktového klíče na webových stránkách výrobce [zde](#).

20. Interaktivní tabule řady M600 není plně funkční

Interaktivní tabule *SMART Board* řady M600 není vůbec nebo jen částečně detekována řídicím PC, tabule je zcela nebo částečně nefunkční, nebo dochází v průběhu používání k výpadkům funkcionality.

Pro odstranění uvedených symptomů postupujte prosím následovně:

- 1) Přihlašte se pod uživatelským účtem disponujícím oprávněními na úrovni skupiny *Administrators* nebo *Power Users* a v doménovém prostředí jejich doménovými ekvivalenty.
- 2) V případě pochybností o funkčním SW nebo o jeho správné instalaci použijte nástroj *SMART Cleanup Tool*, viz kapitola 6 tohoto návodu (postup je třeba zcela přesně dodržet).
- 3) Ujistěte se, že v průběhu instalace neběží aktualizace operačního systému a že instalace nebude blokována bezpečnostním software. V případě nejistoty se můžete pokusit dočasně vypnout automatické aktualizace a pozastavit rezidentní štíty bezpečnostního software.
- 4) Nainstalujte kompatibilní verzi software *SMART Notebook Collaborative Learning Software Education Software* dle platnosti vaší licence technické podpory *SMART Notebook Subscription* nebo *Advantage*. Pro ověření platnosti předplatného postupujte dle kapitoly 19 tohoto návodu. Verzi software, na kterou máte nárok, určete dle kapitoly 21 tohoto dokumentu.
- 5) Ujistěte se, že bezpečnostní software neblokuje žádnou komponentu software SMART ani jejich vzájemnou komunikaci. Informace k nastavení bezpečnostního software naleznete v kapitole 11 tohoto dokumentu. **Speciálně v případě nainstalovaného bezpečnostního software ESET je třeba nastavit výjimku z filtrování protokolů na rozhraní localhost – postup je popsán v kapitole 10 tohoto dokumentu.**
- 6) **Odpojte USB konektor a napájení z kontroléru tabule, který je umístěn za spodní hranou tabule veprostřed. Počkejte několik sekund a kabely opět připojte v pořadí a) napájení, b) USB.**
- 7) Zkontrolujte funkcionality tabule. Je-li připojena a funkční, pokračujte následujícími kroky. Není-li tabule v tuto chvíli funkční, kontaktujte servisní středisko firmy AV MEDIA, a.s. (např. [zde](#)).
- 8) Provedte orientaci tabule, nejlépe 9-ti bodovou (lze nastavit v *Nástrojích SMART*).
- 9) Hotovo.



21. Data vydání verzí SMART Notebook 14, 15, 16 a kompatibilita s platností SMART Notebook Subscription a Advantage

SMART Notebook 14, 15, 16 a Response VE mohou být aktivovány pouze produktovým klíčem s platnou licencí SMART Notebook Subscription nebo starší licencí SMART Notebook Advantage aktivní v době vydání oné verze software. Aktivace novější verze software, než je verze vydaná v době platnosti licence, není možná. Přřazení verzí software obdobím platnosti licence je následující:

- bez licence = software v11.4 v2 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.5 ([zde](#))
- licence platná do 10. června 2014 = software v14.0 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.5 ([zde](#))
- licence platná do 9. září 2014 = software v14.1 v2 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.5 ([zde](#))
- licence platná do 9. prosince 2014 = software v14.2 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.5 ([zde](#))
- licence platná do 23. dubna 2015 = software v14.3 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.5 ([zde](#))
- licence platná do 6. srpna 2015 = software v15.0 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.5 ([zde](#))
- licence platná do 8. prosince 2015 = software v15.1 v4 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.5 ([zde](#))
- licence platná do 19. dubna 2016 = software v15.2 v3 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.5 ([zde](#))
- licence platná do 16. srpna 2016 = software v16.0 v3 ([zde](#))
- aktuálně platná licence = software v16.1 ([zde](#))

22. SMART Response 2 nefunguje s fyzickými hlasovými Response PE nebo Senteo

Softwarový balík od verze 16.1 neobsahuje komponentu SMART Response a nepodporuje fyzické hlasovací zařízení (klikery) SMART Response a SMART Senteo.

V případě, že chcete pro hlasování používat nadále fyzické hlasovací zařízení, nainstalujte a používejte software verze 16.0 nebo starší.

Prezentace vytvořené pro SMART Response mohou být převedeny pomocí průvodce do nového formátu SMART Response 2. Základní informace k SMART Response 2 v anglickém jazyce naleznete [zde](#).

23. Doplnky SMART Notebook nejsou dostupné, nefungují správně, záložka doplňků je prázdná, nebo zobrazuje jiný obsah

Na záložce doplňků v aplikaci SMART Notebook se nezobrazují doplňky Tvůrce cvičení, Lesson Recorder a další, doplňky nefungují správně, nebo fungují zmatečně.

Opravu provedete následovně:

- 1) Odstraňte všechny vnořené složky z umístění „%USERPROFILE%\AppData\Roaming\SMART Technologies\Notebook Software“ (nejjednodušší způsob je zkopírovat text ohraničený uvozovkami do schránky, vložit jej do Průzkumníka souborů a potvrdit Enter).
- 2) Používáte-li bezpečnostní software ESET, nastavte jej dle kapitoly 10 tohoto dokumentu.

Nepomůže-li výše uvedené, aplikujte postup popsany v kapitole 6 tohoto dokumentu (postup je třeba dodržet zcela přesně) a software SMART nainstalujte znovu dle českého návodu na instalaci, viz odkaz ve 3. odstavci na 1. straně tohoto dokumentu.

24. V průběhu instalace je zobrazena chyba s informací, že software nebude řádně fungovat bez nainstalované záplaty KB2670838 nebo KB3033929

Software SMART Notebook vyžaduje v operačním systému Windows 7 SP1 nainstalované systémové záplaty KB2670838 a KB3033929. Nejsou-li tyto záplaty v systému instalátorem detekovány, nebo instalátor chybně vyhodnotí přítomnost záplat, je v instalačním průvodci zobrazena chyba *Kontroly požadavků*.



Ujistěte se, že jsou požadované záplaty nainstalovány, např. funkcí *Zobrazit historii aktualizací* v ovládacím panelu *Windows Update*. Nejsou-li záplaty nainstalovány, ukončete instalaci software SMART, stáhněte shodné bitové verze záplat s vaším operačním systémem (x64 nebo x86 - tato informace je uvedena např. v ovládacím panelu *Systém*) z webových stránek společnosti Microsoft [zde](#) a [zde](#) (klik na odkaz *Stáhnout balíček aktualizace* uprostřed stránky, klik na *Stáhnout*, označit správnou bitovou verzi, klik na *Next*) a záplaty nainstalujte. Pokusíte-li se nainstalovat chybnou bitovou verzi, nebo je již záplata nainstalována, instalační balíček Vás o této skutečnosti informuje a instalace se ukončí. Po instalaci záplat restartujte operační systém a spusťte znovu instalaci software SMART.

25. Ve Windows 7 se na ploše bílé tabule v software Notebook vytvořené objekty nezobrazují správně, mizí, trhají se, po nástroji mazání zůstávají nakreslené kruhy

Software *SMART Notebook* vyžaduje v operačním systému *Windows 7 SP1* nainstalované systémové záplaty *KB2670838* a *KB3033929*. Nejsou-li tyto záplaty v systému nainstalovány, objekty na ploše bílé tabule se nechovají správně (nezaměňujte prosím za problém chybějících nebo nesprávně fungujících doplňků, které je řešeno v jiné kapitole tohoto dokumentu).

Opravu tohoto chování provedete dle postupu popsáném v kapitole 24 tohoto dokumentu.

V některých případech může dojít k popsánému chybnému chování i přesto, že je systémová záplata *KB2670838* nainstalována. V takovém případě ručně záplaty *KB2670838* a *KB3033929* odinstalujte (např. příkazem „*WUSA /Uninstall /KB:2670838*“ a po jeho dokončení příkazem *WUSA /Uninstall /KB:3033929*“ spuštěnými v administrátorském příkazovém řádku), opět obě systémové záplaty nainstalujte a poté restartujte počítač.

26. Animace Flash objektů je nefunkční

Po přidání Flash objektu z galerie na whiteboard objekt funguje, ale po opakovaném použití nebo procházení stránek prezentace fungovat přestane. Toto chování je možné pozorovat nejen u zjevně „akčních“ objektů (točící se, přilétající, skákající, atd.), ale i všech dalších Flash objektů jako jsou kvízy, doplňovačky, skryvačky, atp.

Jedná se o chybu zásuvného modulu Adobe Flash pro Internet Explorer. Pro potlačení výskytu chyby doporučuje SMARTTech pro přechod mezi stránkami prezentace používat šipky v ovládací liště (ribbonu) *SMART Notebooku* a vyhnout se přepínání stránek kliknutím na náhled stránky v postranním panelu. V případě, že některý z objektů již přestal fungovat, je jediným řešením (kromě mnohonásobného klikání na objekt) zavření prezentace a její opětovné otevření.

27. Místo obrázku zasláného pomocí Vykřikněte to nahlas (Shout it Out) se zobrazí černá plocha

Aktivita *Vykřikněte to nahlas* nepodporuje obrázky s průhlednou vrstvou a takové zobrazí jako černou plochu. Nepoužívejte obrázky s průhlednou vrstvou.

28. Aktivita Vykřikněte to nahlas (Shout it Out) zobrazí chybu „SMT06321“

Tato chyba je zobrazena v případě, že relace aktivity nebyla delší dobu použita a její čas na vzdáleném internetovém serveru vypršel. Pro opětovnou funkčnost aktivity *Vykřikněte to nahlas* je třeba zavřít software *SMART Notebook* a znovu jej spustit.

29. Po aktualizaci operačního systému na Windows 10 není možné aktualizovat software SMART

Na počítači, kde byl při aktualizaci operačního systému na Windows 10 převeden původní software SMART, není možné tento aktualizovat, instalace nové verze software se nezdaří.



Odeberte veškerý software SMART pomocí aktuální verze nástroje *SMART Cleanup Tool* dle kapitoly 6 tohoto dokumentu a následně nainstalujte aktuální verzi software SMART.

30. Webová stránka classlab.com s klientským rozhraním aktivity Shout It Out! (Vykřikni to nahlas) se zobrazí s informací, že operační systém nebo webový prohlížeč není kompatibilní

Minimální verze operačních systémů a webových prohlížečů kompatibilních s webem classlab.com naleznete na konci kapitoly 1 na 2. straně tohoto dokumentu nebo v aktuální verzi českého instalačního návodu, viz odkaz ve 3. odstavci na 1. straně tohoto dokumentu.