



SMART Education Software 2015: Odpovědi na časté dotazy

Tento dokument nabízí informace neuvedené v instalačním návodu a řešení situací, kdy není možné nainstalovat nebo řádně provozovat software *SMART Education Software 2015 (SES2015)* 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 *SES2015* 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), který je součástí DVD dodávaného firmou AV MEDIA ke každému interaktivnímu zařízení.

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* pro **aktuální verzi software**, které je nutné dodržet:

- **Procesor Intel Core2 Duo.** Pro 4K (UHD) displeje viz samostatný odstavec.
Je vyžadováno rozšíření instrukční sady procesoru SSE3.
AV MEDIA doporučuje procesor se skóre minimálně 3.000 v benchmarku *PassMark CPU Mark*.
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 3,2 GB.**
Doporučená velikost je včetně instalace všech prvků obou originálních galerií.
- **Operační systém Windows 7 SP1 se záplatou KB2670838, Windows 8 a 8.1 nebo Windows 10, podporovány jsou 32 i 64-bit verze.**
Záplatu KB2670838 Pro Windows 7 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 19 plugin ActiveX pro IE a plugin pro Firefox a ostatní prohlížeče.**

Instalátor softwarového balíku obsahuje instalaci obou zásuvných modulů (pluginů) a v případě, že nejsou v počítači detekovány příslušné verze, instalátor je automaticky nainstaluje.
Doporučena je okamžitá aktualizace na verzi *Adobe Flash Player 20* obou zásuvných modulů *ActiveX i NPAPI*.
- **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 diskrétní grafický adaptér) a na technologii připojení displeje.

Minimální konfigurace pro klienty používající LAB aktivitu *Shout It Out!* (Vykřikni to nahlas) prostřednictvím webové stránky *classlab.com* (uvedeny jsou nejnižší možné verze operačních systémů a webových prohlížečů, na kterých je možné webovou stránku spustit)

- 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

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

Tabulku kompatibility verzí software SMART s již nepodporovaným hardware SMART naleznete [zde](#) (dokument aktualizován v prosinci 2014).

Porovnání funkcionality software *SMART Notebook 15.1* na platformách *Windows* a *Mac OS X* naleznete [zde](#) (dokument aktualizován v srpnu 2015).

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 a SMART Response vyžadují aktivaci produktovým klíčem

Software *SMART Notebook* a software *SMART Response* je dostupný pouze zákazníkům s platným členstvím v programu údržby software a technické podpory **SMART Notebook Advantage**. Členstvím v tomto programu vzniká nárok na produktový klíč pro aktivaci těchto komponent, nárok na bezplatný přístup k aktualizacím software a k technické podpoře software. Informace o licenčním modelu a postup aktivace naleznete v návodu na instalaci softwarového balíku *SES2015*, který je dostupný [zde](#).

5. SMART Notebook nebo SMART Response nelze aktivovat produktovým klíčem

Produktový klíč použitý pro aktivaci software buď není určen pro *SES2015* nebo vypršela platnost předplatného technické podpory.

Formát produktového klíče pro *SES2015* (*Notebook* a *Response* verze 14 a vyšší) je **NC-?????-?????-?????-????-????**. Staršími produktovými klíči (např. začínajícími písmeny *NB-*, *SR-*, apod.) nelze software *SES2015* aktivovat.

Aktivace nové verze software je možná pouze v případě platného členství v programu *SMART Notebook Advantage*. Nemáte-li aktivní předplatné technické podpory v tomto programu, můžete aktivovat původně získaným produktovým klíčem pouze software vydaný v době, kdy bylo vaše předplatné technické podpory aktivní (tj. např. skončila-li platnost licence v listopadu 2014, je možné původním produktovým klíčem aktivovat pouze software verze 14.2 vydaný v září 2014, ale není možné aktivovat software 14.3 vydaný v prosinci 2014). Informaci o platnosti předplatného lze získat na webových stránkách výrobce [zde](#) po zadání vašeho produktového klíče.

Základní informace o způsobu licencování *SES2015* a o způsobu získání produktového klíče nebo prodloužení předplatného *SMART Notebook Advantage* získáte v kapitole *B. Licencování a technická podpora software* na straně 2 [návodu na instalaci a aktivaci SES2015](#).



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 *SES2015*, který je dostupný [zde](#).

V případě, že není možné provést normální odinstalování software, předchozí instalace je poškozena, nedaří se upgrade software nebo se software chová nestandardně, je možné použít nástroj *SMART Cleanup Tool* pro plnou automatickou odinstalaci veškerého software SMART a kompletní vyčištění systému. Při použití nástroje *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* (s odinstalací Vám může pomoci [tento nástroj](#)).
- 3) Stáhněte [archiv s programem SMART Cleanup Utility](#) a archiv rozbalte do dočasného adresáře na vašem lokálním disku. **Upozornění: odkaz směřuje na aktuální verzi nástroje z listopadu 2014, starší verze tohoto nástroje nemusí mít požadovanou funkcionalitu!**
- 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*, 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 odinstalační dialogy programů a okna příkazového řádku s výpisy odinstalačních skriptů. V žádném případě nezasahujte do práce programu, nezavírejte ručně zobrazovaná 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 úspěšnou odinstalaci software 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 SES2015 jsou v anglickém jazyce

Při instalaci software *SES2015* se český jazykový balíček stahuje vždy 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 *G. Dodatečná instalace českého jazykového balíku* v českém návodu na instalaci *SES2015*, který je dostupný [zde](#).



8. Nefunkční simulátor hlasování SMART Response PE

Hlasovací systém *SMART Response PE* nemá simulátor hlasování (virtuální hlasovátka, kliker). Pro *Response PE* je k dispozici pouze tzv. *vizuální reference*, což je pouhý náhled (obrázek) hlasovátka.

Chcete-li používat simulátor hlasování, spusťte *Nástroj pro nastavení aplikace Response* (vyvolejte dialog *Hledat* klávesovou zkratkou *Win+Q* a vyhledejte a spusťte tento program), přepněte hlasovací zařízení na *SMART Response/Senteo* a potvrďte kliknutím na tlačítko *OK*. Rozložení tlačítek hlasovátka i jeho funkce jsou shodné.

9. Nelze importovat seznam žáků do SMART Response: Nástroje učitele

Příčinou nemožnosti importu seznamu může být chybný formát vstupního souboru nebo chybné uspořádání dat v tomto souboru. Aplikace *Nástroje učitele* umožňuje importovat seznamu žáků z listu *Microsoft Excel*, nebo ze souboru *CSV*.

Import ze souboru *MS Excel* je možný pouze v případě, že aplikace *MS Excel* je nainstalována na počítači, na kterém probíhá import. Aplikace *Nástroje učitele* dokáže importovat pouze **sešit verze 97-2003 s příponou *xls*; soubory novějšího formátu s příponou *xlsx* nejsou podporovány**. Chcete-li importovat seznam vytvořený v *MS Excel 2007* a novější (2010, 2013), uložte v nich sešit pomocí funkce *Uložit jako* a v poli *Uložit jako typ* vyberte formát *Sešit aplikace Excel 97-2003*.

Podmínkou úspěšného importu z *CSV* je přesné dodržení formátu souboru, kdy oddělovačem polí je čárka (včetně čárky na konci řádku), přesný název záhlaví sloupců a vyvarování se použití diakritiky. Pro běžné uživatele je výrazně jednodušší použít pro import formát *MS Excel*.

Šablony souborů obou formátů získáte zde: [Excel](#), [CSV](#).

Kompletní popis funkce importu včetně definice vstupních souborů naleznete v originálním anglickém návodu [SMART Response 2015 User's guide](#) v kapitole *Creating a class list* na straně 27.

10. 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.



11. 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.

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

Software *SMART Notebook* a *Ovladače produktů*, hlasovací systém *SMART Response* se na počítači s nainstalovaným antivirovým programem *ESET* chovají zmateně nebo nefungují vůbec. V případě *SMART Response* může docházet k načtení špatného počtu hlasujících přihlášených k třídě, hlasování se ukončují předčasně, po hlasování všech účastníků zůstává hlasování aktivní, apod. V software *SMART Notebook* nemusí správně fungovat doplňky, např. *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.



13. 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.

15. 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 novou verzi 3.1, na níž odkazuje link ve zmíněné kapitole – použití starší verze nástroje je neúčinné!

16. 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 15. *Chyba „souběžné konfigurace“* v tomto dokumentu.

17. Obrázek zkopírovaný z webového prohlížeče není možné vložit do sešitu SMART Notebook

Obrázek není do sešitu Notebook vůbec vložen, nebo je vložený objekt prázdný.

Řešením je buď použití jiného webového prohlížeče, nebo vložení obrázku použitím metody Táhni a pusť (Drag & Drop): obrázek z webového prohlížeče přetáhněte myší přímo do sešitu Notebook.

18. 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 VGAVESA 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.).

19. V software SMART Notebook nefungují animace objektů

Příčina i řešení je shodné s předchozí kapitolou 18.



20. SMART Notebook Maestro nefunguje nebo není možné se připojit

SMART Notebook Maestro vyžaduje pro plnou funkcionalitu splnění následujících podmínek:

- aktivní předplatné *SMART Notebook Advantage*,
- *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](#).

21. 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.

22. 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*.

23. SMART Response VE přestalo fungovat po uplynutí doby platnosti licence předplatného SMART Notebook Advantage

Se skončením platnosti *SMART Notebook Advantage* zaniká nárok na službu *SMART Response VE*. Chcete-li nadále používat platformu *SMART Response VE*, je třeba zakoupit prodloužení *SMART Notebook Advantage*, kontaktujte prosím našeho obchodního konzultanta.

Software *SMART Response* a *Response PE* (s fyzickými hlasovacím staničkami, tzv. klikery) je možné používat i bez platného předplatného s podmínkou, že v aplikaci **Nástroj pro nastavení aplikace Response** je vybrána pouze příslušná verze software (*Senteo, Response, Response PE*).



24. Ověření stavu licence předplatného technické podpory SMART Notebook Advantage

Informaci o stavu licence předplatného technické podpory *SMART Notebook Advantage* je možné získat prostřednictvím aplikace *SMART Product Update (SPU)*, která je součástí softwarového balíku *SES2015*.

Postup ověření:

- 1) Spustíte program *SMART Product Update* (ve Windows 7 vyhledejte jeho název ve vyhledávacím řádku v *menu Start*; ve Windows 8/8.1 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](#).

25. 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 na straně 3 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 Education Software* dle platnosti vaší licence technické podpory *SMART Notebook Advantage*. Pro ověření platnosti předplatného postupujte dle kapitoly 24 tohoto návodu. Verzi software, na kterou máte nárok, určete dle kapitoly 26 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 12 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) Proved'te orientaci tabule, nejlépe 9-ti bodovou (lze nastavit v *Nástrojích SMART*).
- 9) Hotovo.



26. Data vydání verzí SMART Notebook 14, 15 a kompatibilita s platností SMART Notebook Advantage

SMART Notebook 14, 15 a Response VE mohou být aktivovány pouze produktovým klíčem s předplatným technické podpory SMART Notebook Advantage aktivním v době vydání oné verze software. Aktivace novější verze software než je verze vydaná v době platnosti licence není možná. Přiřazení verzí software obdobím platnosti licence je následující:

- bez licence SMART Notebook Advantage = software v11.4 v2 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.3 ([zde](#))
- licence platná do června 2014 = software v14.0 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.3 ([zde](#))
- licence platná do září 2014 = software v14.1 v2 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.3 ([zde](#))
- licence platná do prosince 2014 = software v14.2 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.3 ([zde](#))
- licence platná do dubna 2015 = software v14.3 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.3 ([zde](#))
- licence platná do srpna 2015 = software v15.0 ([zde](#)) + aktualizace ovladačů v12.3 ([zde](#))
- licence platná od srpna 2015 = software v15.1 v4 ([zde](#))
- licence platná od prosince 2015 = software v15.2 v3 ([zde](#))

27. SMART Response PE s fyzickými hlasovátky nefunguje, software Response není aktivovaný

Ve výchozím nastavení je po instalaci softwarového balíku SES2015 nastaveno hlasovací zařízení na Response VE (webová služba).

Aby bylo možné používat Response PE, Response nebo Senteo s fyzickými hlasovacími staničkami (klikery), je třeba v software přepnout hlasovací zařízení na příslušné zařízení, nebo zvolit hybridní režim. Tuto volbu lze realizovat pomocí aplikace **Nástroj pro nastavení aplikace Response**, který je možné spustit buď přímo z rozhraní nabídky SMART Response (žlutá ikona v systémové liště vedle hodin) kliknutím na položku **Nástroj pro nastavení**, nebo vyhledáním řetězce **nástroj pro nastavení aplikace response** a spuštěním samotné aplikace (ve Windows 7 zadáním řetězce do řádku prohledávání v menu Start, ve Windows 8 kliknutím na ikonu hledání v charms nebo vyvoláním nabídky pomocí klávesové zkratky Win+Q a zadáním řetězce).

Je-li hlasovací zařízení nastaveno na Response VE nebo na hybridní režim včetně Response VE (volba *Několik zařízení SMART Response*), je vyžadováno aktivní předplatné SMART Notebook Advantage. Vypršela-li platnost SMART Notebook Advantage, není možné Response VE používat a software zobrazuje informaci, že komponenta SMART Response není aktivovaná. Chcete-li používat Response PE s fyzickými hlasovacími staničkami a USB přijímačem i po vypršení platnosti SMART Notebook Advantage, nastavte hlasovací zařízení na Response PE v *Nástroji pro nastavení aplikace Response* tak, jak je popsáno ve výše uvedeném odstavci.

28. 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 12 tohoto dokumentu.
- 3) Používáte-li bezpečnostní software AVG, nastavte jej dle kapitoly 31 tohoto dokumentu.
- 4) Používáte-li bezpečnostní software Avast, nastavte jej dle kapitoly 32 tohoto dokumentu.



Nepomůže-li výše uvedené, aplikujte postup popsáný v kapitole 6 tohoto dokumentu (postup je třeba dodržet zcela přesně) a nainstalujte znovu software SMART dle [návodu na instalaci](#) (instalační balík je možné získat z webových stránek výrobce [zde](#)).

29. Instalační průvodce dlouhou dobu nereaguje na obrazovce Kontrola požadavků

Vyhodnocování splnění softwarových požadavků může v závislosti na rychlosti počítače a množství nainstalovaného software trvat i několik minut. Vyčkejte, až bude vyhodnocení dokončeno a pokračujte v instalaci.

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

Software *SMART Notebook* vyžaduje v operačním systému *Windows 7 SP1* nainstalovanou systémovou záplatu *KB2670838*. Není-li tato záplata v systému instalátorem detekována, nebo instalátor chybně vyhodnotí přítomnost záplaty, je v instalačním průvodci zobrazena chyba *Kontroly požadavků*.

Ujistěte se, že záplata je nainstalována, např. funkcí *Zobrazit historii aktualizací* v ovládacím panelu *Windows Update*. Není-li záplata nainstalována, ukončete instalaci software *SES2015*, stáhněte shodnou bitovou verzi záplaty (x64 nebo x86) s vaším operačním systémem (tato informace je uvedena např. v ovládacím panelu *Systém*) z webových stránek společnosti Microsoft [zde](#) (klik na odkaz *Stáhnout balíček aktualizace* uprostřed stránky, klik na *Stáhnout*, označit správnou bitovou verzi, klik na *Next*) a záplatu 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 záplaty restartujte operační systém a spusťte znovu instalaci *SES2015*.

Je-li záplata *KB2670838* v operačním systému již nainstalována a instalačním průvodcem *SES2015* je tato skutečnost chybně vyhodnocena, označte zaškrtnutím políčko *Chyba* a pokračujte v instalaci kliknutím na tlačítko *Next* instalačního průvodce.

V některých případech může dojít k popsánému chybnému chování i přesto, že je systémová záplata *KB2670838* nainstalována. V takovém případě ručně záplatu *KB2670838* odinstalujte (např. příkazem „*WUSA /Uninstall /KB:2670838*“ spuštěným v administrátorském příkazovém řádku), opět ji nainstalujte a restartujte počítač.

31. Doplnky SMART Notebook nejsou dostupné, nebo nefungují správně na počítači s bezpečnostním software AVG

V software *SMART Notebook* se na záložce doplňků žádné doplňky nezobrazují, z aktivovaného doplňku není možné přejít zpět na seznam doplňků, do prezentace vložený doplněk se nezobrazí, doplňky fungují nesprávně nebo zmatečně.

Příčinou tohoto chování je blokování interní komunikace bezpečnostním software. Pro bezpečnostní software AVG proveďte opravu následovně (vezměte prosím na vědomí, že deaktivaci některé funkce bezpečnostního software můžete snížit ochranu jím poskytovanou):

- 1) Je-li na počítači nainstalována aplikace **AVG Web TuneUp**, odinstalujte ji.
- 2) Vypněte funkci **LinkScanner**: na hlavním panelu software klikněte na dlaždici *Web* a následně deaktivujte komponentu *LinkScanner* přesunutím ovládacího prvku doleva na stenojmenné kartě.
- 3) 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*, potvrdit *Enter*, označit všechny složky a smazat je).



32. Doplnky SMART Notebook nejsou dostupné, nebo nefungují správně na počítači s bezpečnostním software Avast

V software *SMART Notebook* se na záložce doplňků žádné doplňky nezobrazují, z aktivovaného doplňku není možné přejít zpět na seznam doplňků, do prezentace vložený doplněk se nezobrazí, doplňky fungují nesprávně nebo zmatečně.

Příčinou tohoto chování je blokování interní komunikace bezpečnostním software. Pro bezpečnostní software Avast proveďte opravu následovně (vezměte prosím na vědomí, že deaktivací některé funkce bezpečnostního software můžete snížit ochranu jím poskytovanou):

- 1) Vypněte funkci inteligentního proudového testování a obecného testování webového provozu komponentou **Webový štít**: na hlavním panelu software klikněte na kartu *Nastavení*, dále na kartu *Aktivní ochrana*, klikněte na odkaz *Upravit* u komponenty *Webový štít*, zaškrtněte položku *Testovat provoz pouze pro známé webové prohlížeče*, zrušte zaškrtnutí u položky *Povolit testování HTTPS*, zrušte zaškrtnutí položky *Používat inteligentní proudové testování* a klikněte na tlačítko *OK* a ještě jednou *OK*.
- 2) 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*, potvrdit *Enter*, označit všechny složky a smazat je).

33. 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* nainstalovanou systémovou záplatu *KB2670838*. Není-li tato záplata v systému nainstalována, 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).

Ujistěte se, že záplata je nainstalována, např. pomocí funkce *Zobrazit historii aktualizací* v ovládacím panelu *Windows Update*. Není-li záplata nainstalována, ukončete software *SMART Notebook*, stáhněte shodnou bitovou verzi záplaty (x64 nebo x86) s vaším operačním systémem (tato informace je uvedena např. v ovládacím panelu *Systém*) z webových stránek společnosti Microsoft [zde](#) (klik na odkaz *Stáhnout balíček aktualizace* uprostřed stránky, klik na *Stáhnout*, označit správnou bitovou verzi, klik na *Next*) a záplatu nainstalujte. Pokud se pokusíte-li se nainstalovat chybnou bitovou verzi, nebo je již záplata nainstalována, instalační balíček Vás o této skutečnosti informuje a instalace se ukončí – v takovém případě se pokuste nainstalovat druhou bitovou verzi. Po instalaci záplaty restartujte počítač.

V některých případech může dojít k popsanému chybnému chování i přesto, že je systémová záplata *KB2670838* nainstalována. V takovém případě ručně záplatu *KB2670838* odinstalujte (např. příkazem „*WUSA /Uninstall /KB:2670838*“ spuštěným v administrátorském příkazovém řádku), opět ji nainstalujte a restartujte počítač.

34. 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, skrývačky, 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.

Oba zásuvné moduly Adobe Flash Player – ActiveX i NPAPI - je doporučeno aktualizovat na verze 20 a vyšší. Aktuální verze software Adobe Flash Player je možné po omezenou dobu získat [zde](#).



35. Instalace software verze 15 je přerušena s odkazem na chybu č. „1603“

Chyba *Microsoft Windows Installer 1603* může mít mnoho příčin, nejčastější jsou:

- kolize s jinou probíhající instalací: vyčkejte dokončení instalace jiného software, proveďte případně požadovaný restart počítače a až poté spusťte instalátor SMART,
- kolize s na pozadí běžící aktualizací operačního systému: plně aktualizujte operační systém, restartujte počítač, znovu zkontrolujte, zda je operační systém plně aktualizován a až poté spusťte instalátor SMART,
- některé cílové složky instalace (např. složky v profilu uživatele) jsou nedostupné, např. jsou umístěny na nepřipojeném síťovém disku: instalaci software SMART proveďte ve chvíli, kdy jsou všechny potenciální cílové složky dostupné (např. počítač je připojen v domovské síti).

36. 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.

37. 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.

38. Doporučený postup aktualizace operačního systému na Windows 10

Při aktualizaci operačního systému na *Windows 10* na počítači se SMART software s volbou zachování aplikací doporučuji následující postup:

- 1) **Ujistěte se, že máte aktivní předplatné technické podpory *SMART Notebook Advantage*** – pouze v tomto případě máte nárok na aktuální verzi SMART software, která je kompatibilní s *Windows 10*. Postup ověření platnosti předplatného je popsán v kapitole 24 tohoto dokumentu.
- 2) Ujistěte se, že znáte svoje aktuální produktové klíče pro SMART software. Zjistit a opsat produktové klíče z aktivovaného software je možné postupem popsáním v kapitole 24 tohoto dokumentu.
- 3) Pomocí programu *SMART Product Update* vraťte produktové klíče. Postup vrácení produktových klíčů je popsán v kapitole I českého návodu na instalaci, který je dostupný [zde](#).
- 4) Pomocí aktuální verze nástroje *SMART Cleanup Tool* odstraňte veškerý software SMART. Odkaz pro stažení a návod na použití naleznete v kapitole 6 tohoto návodu.
- 5) Proveďte aktualizaci na *Windows 10*.
- 6) Nainstalujte a aktivujte software SMART. Aktuální verze software je dostupná na webových stránkách výrobce [zde](#). Český návod na instalaci a aktivaci je k dispozici [zde](#).

39. Po aktualizaci 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.

40. Vícedotyková gesta nejsou k dispozici v aplikacích Windows 10

Vícedotyková gesta, jako je např. posouvání stránky nebo obsahu pomocí 2 prstů nejsou v nových aplikacích *Windows 10* (např. systémové *Nastavení*, webový prohlížeč *Edge*, obchod *Store*, atp.) dostupná. Chyba bude opravena v následující verzi software SMART.

41. Není možné kreslit digitálním inkoustem na interaktivních displejích řady 4000 a E70, jsou-li nastaveny jako rozšířená plocha systému Windows

Interaktivní displeje řady 4000 a E70 podporují kreslení digitálním inkoustem pouze v případě, že jsou nastaveny jako jediný zobrazovač nebo jako *Hlavní displej* v případě připojení více zobrazovačů.

42. Doplněk XC Collaboration není funkční po 25.9.2015

Fungování *XC Collaboration* bylo výrobcem ukončeno ke dni 25.9.2015. Ukončení bylo výrobcem inzerováno mimo jiné i na webové stránce přihlášení k relaci <http://www.send2nb.com/>.

Obdobnou funkcionalitou disponuje *LAB* aktivita ***Shout it Out! (Vykríkni to nahlas)*** dostupná v software *SMART Notebook* od verze 15.1 vydané v srpnu 2015. Aktivita jsou přístupné po kliknutí na ikonu **magického klobouku** v nástrojové liště *SMART Notebooku*. Podmínkou použití aktivity *Shout it Out!* je aktivní předplatné technické podpory *SMART Notebook Advantage*.

43. Webová stránka classlab.com s klientským rozhraním aktivity Shout It Out! (Vykríkni 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 tohoto dokumentu nebo v aktuální verzi českého instalačního návodu pro SESI2015.

Informace o podporovaných operačních systémech a webových prohlížečích jsou rovněž uvedeny v originální anglické webové dokumentaci k *SMART Notebook 15.1* dostupné z tohoto software z menu *Nápověda*, konkrétně v kapitole „*Device, browser, operating system and network recommendations*“. Přímý odkaz na zmíněnou kapitolu dokumentace naleznete [zde](#). Odkaz na tuto kapitolu dokumentace se vždy zobrazí uživateli ve webovém prohlížeči spolu s upozorněním v případě, že se uživatel na stránku classlab.com pokouší připojit nepodporovaným operačním systémem nebo webovým prohlížečem.

44. Kompatibilita SMART Education Software a operačních systémů Microsoft

Softwarový balík *SMART Education Software* (tj. všechny jeho komponenty: *SMART Notebook*, *SMART Ovladače produktů*, *SMART Ink*, *SMART Response*) jsou výrobcem označeny jako kompatibilní s operačními systémy Microsoft dle níže uvedeného seznamu. **Není-li konkrétní verze software SMART uvedena pro určitý operační systém, znamená to, že tato verze není s tímto systémem kompatibilní a pro instalaci není možné získat technickou podporu.** Oficiální informace o HW a SW podpoře jednotlivých verzí jsou dostupné v příslušných dokumentech *Release Notes* na webových stránkách výrobce software.

Upozornění: Kromě *SMART Education Software 2013 December Update* je pro možnost používat konkrétní verze software nutné předplatné technické podpory ***SMART Notebook Advantage* platné v době vydání konkrétní verze softwarového balíku**. Seznam termínů vydání jednotlivých verzí softwarového balíku *SMART Education Software* je uveden v kapitole 26 tohoto dokumentu. Informace o předplatném technické podpory *SMART Notebook Advantage* je možné získat např. v [českém návodu na instalaci software](#) v kapitole B. Postup získání informace o platnosti



předplatného technické podpory *SMART Notebook Advantage* v nainstalovaném software je popsán v [českém návodu na instalaci software](#) v kapitole M.

Kompatibilita software SMART a operačních systémů Microsoft:

- Windows 10:
 - SMART Education Software 2015 December Update v3 (SMART Notebook v15.2) = [zde](#)
- Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1
 - SMART Education Software 2014 April Release (SMART Notebook v14.0) = [zde](#) + [zde](#)
 - SMART Education Software 2014 JuneUpdate v2 (SMART Notebook v14.1) = [zde](#) + [zde](#)
 - SMART Education Software 2014 September Update (SMART Notebook v14.2) = [zde](#) + [zde](#)
 - SMART Education Software 2014 December Update (SMART Notebook v14.3) = [zde](#) + [zde](#)
 - SMART Education Software 2015 April Release (SMART Notebook v15.0) = [zde](#) + [zde](#)
 - SMART Education Software 2015 August Update v4 (SMART Notebook v15.1) = [zde](#)
 - SMART Education Software 2015 December Update v3 (SMART Notebook v15.2) = [zde](#)
- Windows XP:
 - SMART Education Software 2013 December Update v2 (SMART Notebook v11.4) = [zde](#) + [zde](#)
- Windows Vista:
 - SMART Education Software 2012 SP1 (SMART Notebook v11.0 SP1) = [zde](#)

45. SMART Notebook nelze spustit po instalaci aktualizace Windows KB3097877, zobrazí se informace „SMART Notebook přestal pracovat“

Bezpečnostní aktualizace KB3097877 datovaná 10.11.2015 a vydaná 11.11.2015, která byla součástí balíků aktualizací vydaných ve středu 11.11.2015, způsobuje pád aplikace SMART Notebook a zobrazení informace „SMART Notebook přestal pracovat“.

Microsoft vydal 12.11.2015 opravu této aktualizace, která řeší i nemožnost spustit aplikaci SMART Notebook. Pro odstranění této chyby vynuťte nové vyhledání aktualizací operačního systému a proveďte jeho plnou aktualizaci, nebo nainstalujte samostatnou opravenou bezpečnostní aktualizaci KB3097877.

46. Aktivita LAB Vykřikni to nahlas/Shout It Out! není dostupná, nebo nefunguje

Dosažitelnost serverů nutných pro fungování aktivity Shout It Out! (ale i např. *SMART amp*) z konkrétního počítače nebo mobilního zařízení je možné ověřit [tímto online nástrojem](#).

Aby aktivita *Shout It Out!* a *SMART amp* správně fungovaly, musí být ze sítě, z níž se vaše zařízení na tyto služby připojují, dostupné servery definované v [tomto dokumentu](#).

V případě, že je připojení realizováno přes proxy server, nesmí tento žádným způsobem modifikovat hlavičky HTML paketů.

47. Zkušební doba software SMART Notebook není poskytnuta, po instalaci je rovna 0

Devadesátidenní zkušební lhůta je poskytnuta pouze pro počítače, na kterých nebyl nikdy v minulosti nainstalován software SMART Notebook. V případě, že na počítači již v minulosti software SMART Notebook nainstalován byl, je zkušební doba ihned po instalaci rovna nule.

Informace o poskytnutí zkušební doby na konkrétním počítači je registrována na aktivačních serverech společnosti SMART Technologies. Odinstalování software SMART Notebook, nebo dokonce přeinstalování operačního systému neumožní opětovné poskytnutí zkušební lhůty.



Zkušební lhůta může být zkrácena (na 0) i v důsledku nepodporovaných způsobů distribuce software, např. v případě předinstalovaného software SMART v obrazu operačního systému pro hromadné instalace na více počítačů.

48. Software SMART Notebook nebo instalátor software SMART nelze spustit na počítači s operačním systémem Windows 10

Software SMART Notebook ve verzích starších než v15.2.594.0 („2015 December Release“ z prosince 8.12.2015) nemusí být na aktualizovaném systému Windows 10 vůbec možné spustit. Řešením je jediné aktualizace na nejnovější verzi SMART Notebook Software.