



SMART Notebook 18.1 Collaborative Learning Software: 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 18.1 Collaborative Learning Software (SNCLS)* nebo některou z jeho komponent.

Aktuální i verzi SMART software je možné získat z webových stránek výrobce [zde](#), předchozí verze software viz *kapitola 2* tohoto dokumentu.

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

Seznam témat:

1. Minimální HW a SW konfigurace
2. Data vydání verzí SMART Notebook 11, 14, 15, 16, 17, 18 a kompatibilita s platností licence ročního předplatného (SMART Notebook Subscription/ Advantage)
3. SMART Notebook vyžaduje aktivaci produktovým klíčem, jsou zobrazovány výzvy k zakoupení licence, uživatel je vyzván k přihlášení účtem SMART, v prezentaci se zobrazuje vodoznak SMART Notebook Limited Mode
4. SMART Notebook nelze aktivovat produktovým klíčem
5. Ověření stavu licence ročního předplatného a technické podpory
6. Odebrání veškerého software SMART a vyčištění systému
7. Kompatibilita hardware SMART se software SMART
8. V průběhu instalace není možné zvolit instalaci komponenty SMART Response, komponenta Response není v nainstalovaném software dostupná, software nerozpozná fyzické hlasovací staničky (clickery) Senteo/Response/Response PE
9. V průběhu instalace není možné zvolit instalaci komponenty Math Tools
10. V instalačním průvodci SMART Notebook Learning Software 18 není možné zadat produktový klíč
11. Interaktivní objekty galerií Lesson Activity Toolkit a Základní prvky galerie ve formátu Adobe Flash se nezobrazují, zobrazí se jiný objekt nebo se objekt otevře ve webovém prohlížeči
12. Některé komponenty software nejsou v českém jazyce
13. Po spuštění software SMART Notebook se zobrazí upozornění, že systém neobsahuje grafickou kartu kompatibilní s Microsoft DirectX 10 a v software SMART Notebook nefungují animace objektů
14. Není možné otevřít soubor .notebook
15. Software SMART je blokován bezpečnostním software 3. strany
16. Ve webovém prohlížeči Google Chrome nefungují dotykové funkce, přestože v operačním systému fungují
17. Chyba „souběžné konfigurace“, chyba „při instalaci sestavení policy.*.*.smarttech.hwr.vc*.*.* ...“
18. SMART Notebook Maestro nefunguje nebo není možné se připojit
19. Objekty ve SMART Notebooku nelze posouvat prstem, pohybuje se vždy celá stránka
20. Na zařízení SMART Board SB480 nejsou synchronizovány vybrané nástroje v liště Plovoucí nástroje s nástroji v software SMART Notebook a SMART Ink
21. Interaktivní tabule řady M600 není plně funkční
22. Doplnky SMART Notebook nejsou dostupné, nefungují správně, záložka doplňků je prázdná, nebo zobrazuje jiný obsah
23. V průběhu instalace je zobrazena chyba s informací, že software nebude řádně fungovat bez nainstalované záplaty KB2670838 nebo KB3033929
24. Ve Windows 7 se na ploše bílé tabule v software Notebook vytvořené objekty nezobrazují správně, mizí, trhají se, po nástroji mazání zůstávají nakreslené kruhy
25. Aktivita Ozvi se! (Shout it Out!/Vykřikni to nahlas!) zobrazí chybu „SMT06321“
26. Po inovaci operačního systému na Windows 10 není možné aktualizovat software SMART
27. Webová stránka classlab.com s klientským rozhraním aktivity Ozvi se! (Shout It Out!/Vykřikni to nahlas!) se zobrazí s informací, že operační systém nebo webový prohlížeč není kompatibilní
28. Ve Windows 10 od verze 1607 výše nefungují správně dotykové funkce
29. Není možné otevřít prezentaci SMART Notebook s odkazem na chybějící převaděč dokumentů
30. Není možné spustit aplikaci Microsoft Office s aktivovaným doplňkem SMART Ink na počítači s instalovaným antivirovým programem Bitdefender

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).

Tip 1: 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.

Tip 2: Minimální i doporučenou hardwarovou a softwarovou konfiguraci můžete konzultovat s obchodním zástupcem firmy AV MEDIA, a.s.

Výrobce software jsou specifikovány **minimální** požadavky, při jejichž splnění půjde software nainstalovat a spustit. Pro komfortní používání je doporučen výkonnější hardware. Pro komfortní používání je vždy doporučen výkonnější hardware – možné příklady doporučené konfigurace jsou uvedeny *kurzívou* pod výrobcem specifikovaným minimálním požadavkem.

Minimální konfigurace pro použití se zobrazovači s rozlišením menším nebo rovným Full HD:

- **Procesor Intel Core i3 nebo podobně výkonný procesor AMD.**
AV MEDIA pro komfortní práci doporučuje procesor se skóre alespoň 4.300 bodů v benchmarku [PassMark CPU Mark](#).

Software vyžaduje rozšíření instrukční sady procesoru SSE3. Starší procesory *Intel Pentium 3*, *AMD Athlon XP* a *AMD Athlon 64* nejsou touto verzí software podporovány. Se starými procesory jsou kompatibilní pouze výrazně staré verze software [SMART Notebook Software 10.6](#), [SMART Response 2010 3.0.256.1](#) nebo [SMART Classroom Suite 2010](#).

- **Paměť 4 GB.**
AV MEDIA doporučuje 8 GB, 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 s nejnovějším ovladačem od výrobce čipu, 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.
Pro 4K (UHD) displeje viz samostatný odstavec.

- **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 pro Windows 7 KB2670838 je možné získat [zde](#), záplatu KB3033929 je možné získat [zde](#), podpora operačního systému Windows 7 bude Microsoftem zcela ukončena v lednu 2020.

Pro Windows 10 obecně platí, že s aktuální verzí Windows 10 je kompatibilní vždy jen aktuální verze software SMART (SNCLS 18.0 a Windows 10 v1803/1809).

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 2003-2016*: serverové operační systémy nejsou vůbec podporovány.

- **Volné místo na pevném disku 4,8 GB.**

Doporučená velikost je včetně instalace všech prvků originálních galerií.

- **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.

- **Microsoft Office 2010** pro integraci SMART Ink a Microsoft Office.

V editačním i prezentačním režimu *MS Office* je výhradně používán *Microsoft Ink*. Pro možnost spolupráce *MS Ink* a nástrojů interaktivního zařízení SMART je nutná instalace doplňku a jeho načtení při startu programů MS Office. Minimální verze MS Office, která je kompatibilní s doplňkem SMART je verze 2010.

- **Připojení k Internetu.**

Připojení k internetu je vyžadováno pro stažení lokalizačních souborů, galerií a v případě použití webového instalátoru i pro stažení kompletní instalace software z webového serveru výrobce. Po instalaci může být internetové připojení vyžadováno pro aktivaci některých komponent.

Výrobce uvádí [tento seznam serverů](#), které by měly být z instalovaného počítače dostupné.

Minimální a doporučená konfigurace pro použití se zobrazovači s rozlišením 4K/UHD:

Minimální UHD konfigurace (software lze spustit):

- procesor Intel Core i3 nebo výkonově ekvivalentní
- operační paměť 4 GB **ve dvoukanálové konfiguraci**
- integrovaný grafický čip (GPU)

Doporučená UHD konfigurace (software lze používat):

- procesor Intel Core i3 nebo výkonově ekvivalentní
- operační paměť 8 GB **ve dvoukanálové konfiguraci**
- integrovaný grafický čip (GPU)
- doporučeno nastavení DPI monitoru na 125-225%

AV MEDIA doporučená UHD konfigurace (software lze komfortně používat):

- procesor se skóre alespoň 5.800 bodů v benchmarku [PassMark CPU Mark](#)
- operační paměť 8 GB ve dvoukanálové konfiguraci
- diskrétní (neintegrovaná) grafická karta se 128-bit paměťovou sběrnici a 1 GB GDDR5



- doporučeno nastavení DPI monitoru na 125-225%

Tip: 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 (aktivita response 2, Zapojte se!, Kvíz s monstry a další využívající webové a cloudové 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, Internet Explorer verze 11 nebo Microsoft Edge.
- Platforma **Android**: operační systém verze 4.4.2 (KitKat) a novější s nainstalovanou aktuální verzí webového prohlížeče Google Chrome nebo Mozilla Firefox (v Androidu integrovaný webový prohlížeč není kompatibilní).
- 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.

Tip: 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. Data vydání verzí SMART Notebook 11, 14, 15, 16, 17, 18 a kompatibilita s platností licence ročního předplatného (SMART Notebook Subscription/ Advantage)

Software *SMART Notebook* je možné aktivovat pouze produktovým klíčem s platnou licencí *SMART Notebook Subscription* nebo *SMART Notebook Advantage* aktivní v době vydání konkrétní verze software. Aktivace novější verze software, než byla verze software vydaná v průběhu platnosti licence, není možná. Přřazení verzí software obdobím platnosti licence je následující:

- software v11.4 v2 (stažení [zde](#)) vydaný 3.12.2013 = licence stále platná
- software v14.0 (stažení [zde](#)) vydaný 2.4.2014 = licence platná do 10. června 2014
- software v14.1 v2 (stažení [zde](#)) vydaný 11.6.2014 = licence platná do 9. září 2014
- software v14.2 (stažení [zde](#)) vydaný 8.9.2014 = licence platná do 9. prosince 2014
- software v14.3 (stažení [zde](#)) vydaný 10.12.2014 = licence platná do 23. dubna 2015
- software v15.0 (stažení [zde](#)) vydaný 22.4.2015 = licence platná do 6. srpna 2015
- software v15.1 v4 (stažení [zde](#)) vydaný 7.8.2015 = licence platná do 8. prosince 2015
- software v15.2 v3 (stažení [zde](#)) vydaný 9.12.2015 = licence platná do 19. dubna 2016
- software v16.0 v3 (stažení [zde](#)) vydaný 20.4. 2016 = licence platná do 16. srpna 2016
- software v16.1 (stažení [zde](#)) vydaný 17.8.2016 = licence platná do 13. prosince 2016
- software v16.2 (stažení [zde](#)) vydaný 14.12.2016 = licence platná do 23. dubna 2017
- software v17.0.1 (stažení [zde](#)) vydaný 24.4.2017 = licence platná do 7. září 2017
- software v17.1.1 (stažení [zde](#)) vydaný 8.9.2017 = licence platná do 18. června 2018
- software v18.0 SP1 (stažení [zde](#)) vydaný 19.6.2018 = licence platná do 5. prosince 2018
- software v18.1 (stažení [zde](#)) vydaný 6.12.2018 = aktuálně platná licence

Pro všechny verze s výjimkou aktuální v18.1 je po instalaci software zcela nezbytné inovovat komponenty *SMART Product Drivers* a *SMART Ink* samostatným instalátorem *Drivers v12.11* a *Ink v5.4*. Instalační soubor aktualizace je možné získat [zde](#).



3. SMART Notebook vyžaduje aktivaci produktovým klíčem, jsou zobrazovány výzvy k zakoupení licence, uživatel je vyzván k přihlášení Účtem SMART, v prezentaci se zobrazuje vodoznak SMART Notebook Limited Mode

Software *SMART Notebook* mohou plnohodnotně používat pouze zákazníci s platnou *licencí ročního předplatného* (dříve *SMART Notebook Subscription* nebo *SMART Notebook Advantage Site/Classroom*). Produktový klíč odpovídající licenci musí být software na konkrétním počítači aktivován.

Není-li *licence* platná, např. v případě, že uživatel licenci nezakoupil, nebo období platnosti *licence ročního předplatného* již vypršelo, funguje software *SMART Notebook* v tzv. **Limited Mode**. V tomto režimu není možné využívat žádné rozšířené funkce včetně všech webových/cloudových služeb, v software jsou zobrazovány pobídky k zakoupení licence, na každé stránce prezentace je zobrazen vodoznak *SMART Notebook Omezený režim* a uživatel musí být v software přihlášen **Účtem SMART** navázaným na účet *Google* nebo *Microsoft*.

Informace o licenčním modelu a možnostech získání produktového klíče včetně *licence ročního předplatného* naleznete v kapitole B českého návodu na instalaci a základní správu (viz úvodní informace tohoto dokumentu).

Návod, jak aktivovat produktový klíč naleznete v kapitole H výše uvedeného dokumentu.

Informace o režimu *Limited Mode* naleznete v kapitole N výše uvedeného dokumentu.

Informace o Účtu SMART naleznete v kapitole M výše uvedeného dokumentu.

4. SMART Notebook nelze aktivovat produktovým klíčem

Produktový klíč použitý pro aktivaci software buď není určen pro *SNCLS* nebo nainstalovaná verze software nebyla výrobcem vydána v době platnosti *licence ročního předplatného* (resp. *SMART Notebook Subscription* či *Advantage*).

Formát produktového klíče pro *SNCLS* je **NC-?????-?????-?????-????-???**. Staršími produktovými klíči začínajícími písmeny *NB-*, *SR-* nelze software *SNCLS* aktivovat.

Produktovým klíčem s uplynulou platností licence není možné aktivovat verze software vydané po uplynutí platnosti *licence ročního předplatného* vázané na konkrétní produktový klíč. Tj. např. produktovým klíčem s *licencí ročního předplatného* platnou do 31.12.2017 není možné aktivovat software verze 18.0 vydaný 19.6.2018, ale je jím možné aktivovat software verze 17.1 vydaný 8.9.2017, ale i servisní verzi 17.1.1 vydanou 15.2.2018 (pro servisní verze jako např. 17.0.1 nebo 17.1.1. je rozhodující vydání hlavní verze, tj. pro uvedené příklady to jsou verze 17.0 a 17.1).

Informace o licenčním modelu a možnostech získání produktového klíče včetně *licence ročního předplatného* naleznete v kapitole B českého návodu na instalaci a základní správu (viz úvodní informace tohoto dokumentu).

Návod, jak aktivovat produktový klíč naleznete v kapitole H výše uvedeného dokumentu.

5. Ověření stavu licence ročního předplatného a technické podpory

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

- 1) Spusťte aplikaci *SMART Product Update* (ve Windows 7 vyhledejte název ve vyhledávacím řádku v menu *Start*, ve Windows 8/8.1/10 ji 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 licenci*.
- 3) V dialogu *Produktové klíče* je informace o době platnosti licence uvedena ve sloupci *Omezení*.

Návod na získání informací o *licenci ročního předplatného* naleznete v kapitole M českého návodu na instalaci a základní správu (viz úvodní informace 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 kapitole J českého návodu na instalaci a základní správu (viz úvodní informace 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) Přihlaste se pod uživatelským účtem disponujícím oprávněními na úrovni skupiny *Administrators* nebo *Power Users* a v doménovém prostředí jejich doménovými ekvivalenty.
- 2) Stáhněte [program SMART Cleanup Utility](#).
- 3) Spusťte program 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!*
- 4) Zvolte položku *All SMART Products* a klikněte na tlačítko *Remove*.
- 5) V dialogu *Clean Confirmation* potvrďte úmysl odstranění veškerého software SMART kliknutím na tlačítko *Ano*.
- 6) 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.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) V dialogu *Folder Deletion Confirmation* odpovězte kliknutím na tlačítko *Ano*.
- 10) Odinstalace a vyčištění je dokončeno, zobrazí-li se dialog *Operation Completed*. Potvrďte informaci kliknutím na tlačítko *OK*.
- 11) Ukončete program *SMART Software Cleanup* kliknutím na tlačítko *Cancel*.
- 12) Restartujte počítač.

7. Kompatibilita hardware SMART se software SMART

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

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

8. V průběhu instalace není možné zvolit instalaci komponenty SMART Response, komponenta Response není v nainstalovaném software dostupná, software nerozpozná fyzické hlasovací staničky (clickery) Senteo/Response/Response PE

SMART Notebook Response je od verze *SMART Notebook 16.1* nahrazeno plně softwarovým hlasováním prostřednictvím webové služby *SMART response 2*.



Poslední verze software *SMART Notebook* podporující *SMART Response* včetně hlasovacích staniček (clickerů) *Senteo*, *Response* a *Response PE* je verze *SMART Notebook 16.0*.

Formát prezentací *Response* a *response 2* je rozdílný, prezentace vytvořené v *Response* je nutné do *response 2* převést pomocí průvodce integrovaného do software *SMART Notebook*. *SMART response 2* vyžaduje platné aktivní roční předplatné software *SMART Notebook*. Více informací o *SMART response 2* a způsobu převedení prezentací naleznete [zde](#) a [zde](#).

9. V průběhu instalace 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.

10. V instalačním průvodci SMART Notebook Learning Software 18 není možné zadat produktový klíč

Instalační průvodce obsahoval dialog zadání produktového klíče ve verzích 14-17, od verze 18 tento dialog v instalačním průvodci není.

Návod, jak vložit do software produktový klíč a jak jej aktivovat, naleznete v kapitole H českého návodu na instalaci a základní správu (viz úvodní informace tohoto dokumentu).

11. Interaktivní objekty galerií Lesson Activity Toolkit a Základní prvky galerie ve formátu Adobe Flash se nezobrazují, zobrazí se jiný objekt nebo se objekt otevře ve webovém prohlížeči

Software *SMART Notebook* od verze 17.0 nepodporuje objekty galerií ve formátu *Adobe Flash*.

Interaktivní objekty *Adobe Flash* ve starších prezentacích se software pokusí automaticky nahradit jejich HTML5 variantou (existuje-li), nebo se *Adobe Flash* objekt pokusí otevřít ve výchozím webovém prohlížeči. Zda se objekt zobrazí ve webovém prohlížeči záleží na konfiguraci vašeho počítače - většina současných webových prohlížečů objekty *Adobe Flash* blokuje.

Seznam flashových aktivit, které se od verze 17 automaticky převedou naleznete [zde](#). Seznam aktivit, které jsou zcela bez náhrady naleznete [zde](#).

Poslední verzí software *SMART Notebook*, která podporovala objekty galerií ve formátu *Adobe Flash* byl *SMART Notebook 16.2*.

12. Některé komponenty software nejsou v českém 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 českého jazykového balíku naleznete v kapitole G českého návodu na instalaci a základní správu (viz úvodní informace tohoto dokumentu).



13. Po spuštění software SMART Notebook se zobrazí upozornění, že systém neobsahuje grafickou kartu kompatibilní s Microsoft DirectX 10 a v software SMART Notebook nefungují animace objektů

SMART Notebook 14.2 a novější vyžaduje, aby grafická karta počítače obsahovala nativní podporu technologie DirectX 10. Grafická karta vašeho počítače nebo její ovladače nainstalované v systému pravděpodobně nesplňují tuto podmínku.

Bez podpory DirectX 10 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.).

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.

14. 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 obsahující prezentaci. 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 software SMART Notebooku (především při ukládání na pomalejší přenosná média), 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. Nenahlásí-li operační systém chybu archivu, je soubor pravděpodobně nepoškozený.

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 přímo od autora.

15. Software SMART je blokován bezpečnostním software 3. strany

Bezpečnostní software 3. strany (antivir, anti-malware, firewall) může blokovat instalaci, spuštění nebo komunikaci programů software SMART. Důsledkem může být plná nebo částečná nefunkčnost software. Požadavky software SMART na zabezpečení a síťovou komunikaci jsou následující:

- **Všechny programy SMART**

V průběhu instalace musí být umožněna instalace a registrace v operačním systému všech komponent software a žádný z programů nesmí být blokován při automatickém spouštění po startu počítače a přihlášení uživatele. Programové součásti se instalují v 64-bit systému do složek `%ProgramFiles(x86)%\SMART Technologies` a `%CommonProgramFiles(x86)%\SMART Technologies`, dočasné soubory do složek `%TEMP%` a `%ProgramData%\Downloaded Installations`.



- **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 nezbytně nutné, aby v rámci lokálního 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 bezpečnostním software blokována a její případné povolení nepřináší žádné bezpečnostní riziko.

Bezpečnostní software *ESET NOD* vyžaduje úpravu konfigurace přidáním výjimky z filtrování protokolů pro IPv4 adresu 127.0.0.1, viz [tento návod](#).

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

Pro kompletní instalaci software, stažení objektů galerií a jazykových balíčků, pro zjištění a stažení aktualizovaných verzí software a pro použití některých programů a zásuvných modulů (připojení k *Účtu SMART*, *aktivity SMART lab* jako *SMART response a další*, sdílení obsahu s interaktivními displeji a *SMART Learning Suite Online*, atp.) je vyžadována povolená odchozí komunikace na portu TCP/80 (www) na [výrobce specifikované servery](#). Případný proxy server musí být nastaven jak v operačním systému, tak v aplikaci *SMART Product Update* (viz kapitola *Aktivace software*) a nesmí modifikovat hlavičky HTML paketů.

Plné znění požadavků na konfiguraci naleznete [zde](#) (v anglickém jazyce).

Dosažitelnost serverů výrobce software z konkrétního zařízení je možné ověřit [tímto nástrojem](#).

16. Ve webovém prohlížeči Google Chrome nefungují dotykové funkce, přestože v operačním systému fungují

Na ploše webové stránky ve webovém prohlížeči Google Chrome nefungují akce prováděné dotykem (např. posouvání, otevírání odkazů, apod.), ale v nabídkách (menu) samotného prohlížeče i v operačním systému dotykové funkce fungují.

Příčinou je chování aplikace Google Chrome, který při svém spuštění kontroluje přítomnost dotykového zařízení v systému a nedetekuje-li ho (např. z důvodu, že není připojené), nespustí podporu dotykových technologií.

Řešením je vždy nejprve připojit dotykové zařízení (interaktivní tabuli nebo panel) před spuštěním aplikace Google Chrome. Je-li spuštěna instance aplikace Google Chrome při nepřipojeném dotykovém zařízení, zavřete ji, připojte dotykové zařízení a webový prohlížeč Google Chrome znovu spusťte.

17. Chyba „souběžné konfigurace“, chyba „při instalaci sestavení policy.*.*.smarttech.hwr.vc*.*.* ...“

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. Používali-li jste nástroj *SMART Cleanup Tool* již v minulosti, stáhněte a spusťte jeho aktuální verzi na níž odkazuje link ve zmíněné kapitole – použití starší verze nástroje bude neúčinné!

18. SMART Notebook Maestro nefunguje nebo není možné se připojit

SMART Notebook Maestro vyžaduje pro plnou funkcionalitu splnění následujících podmínek:

- platnou *licenci ročního předplatného*,
- *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** (ve stejném subnetu) a musí být mezi nimi povolena komunikace na protokolu **TCP** na **portech 25899 – 25909**.

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](#).

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

Toto chování je možné pozorovat ve 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.

20. 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 dialogu *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**.

21. 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 5 tohoto návodu. Verzi software, na kterou máte nárok, určete dle kapitoly 2 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 14 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) Proveďte orientaci tabule, nejlépe 9-ti bodovou (Ize nastavit v *Nástrojích SMART*).
- 9) Hotovo.

22. 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 proveďte následovně:

- 1) Odstraňte všechny vnořené složky z umístění „%USERPROFILE%\AppData\Roaming\SMART Technologies\Notebook Software“ (nejjednodušší způsob jak do této složky přejít je zkopírovat uvedený text uvnitř uvozovek do schránky, vložit jej do *Průzkumníka souborů* a potvrdit *Enter*).
- 2) Používáte-li bezpečnostní software ESET NOD, přidejte výjimku z filtrování protokolů pro IPv4 adresu 127.0.0.1 dle [tohoto návodu](#).

Nepomůže-li výše uvedené, aplikujte postup popsany v kapitole 6 tohoto dokumentu a software SMART nainstalujte znovu dle českého návodu na instalaci, viz odkaz v úvodních informacích tohoto dokumentu.

23. 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 je 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](#) a záplaty nainstalujte. Po instalaci záplat restartujte operační systém a spusťte znovu instalaci software SMART.

24. 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 23 tohoto dokumentu.

V některých případech může dojít k popsánému chybnému chování i přesto, že jsou uvedené záplaty nainstalované. 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) a následně opět obě systémové záplaty nainstalujte, nakonec restartujte počítač.

25. Aktivita *Ozvi se! (Shout it Out!/Vykríkni to nahlas!)* zobrazí chybu „SMT06321“

Tato chyba je zobrazena v případě, že relace aktivity nebyla delší dobu použita a její čas této relace na serveru výrobce software vypršel. Pro opětovnou funkcionální aktivitu je třeba zavřít software *SMART Notebook* a znovu jej spustit.



26. Po inovaci operačního systému na Windows 10 není možné aktualizovat software SMART

Na počítači, kde byl při inovaci operačního systému (např. z verze 7 nebo 8) na Windows 10 převeden původní software SMART, není možné tento aktualizovat, instalace nové verze software se nezdaří.

Odeberte veškerý software SMART dle instrukcí uvedených v kapitole 6 tohoto dokumentu a software SMART nainstalujte znovu dle českého návodu na instalaci, viz odkaz v úvodních informacích tohoto dokumentu.

27. Webová stránka classlab.com s klientským rozhraním aktivity Ozvi se! (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 tohoto dokumentu nebo v kapitole C českého návodu na instalaci a základní správu, viz odkaz v úvodních informacích tohoto dokumentu.

28. Ve Windows 10 od verze 1607 výše nefungují správně dotykové funkce

V operačním systému *Windows 10* od verze 1607 (*Anniversary Update*) se mohou vyskytnout rozličné problémy s dotykovými funkcemi. Důvodem jsou změny v dotykovém subsystému *Windows 10* realizované *Microsoftem*.

Řešením této situace je kombinace aktualizace *SMART Product Drivers*, aktualizace firmware kontroléru dotykového zařízení na nejnovější dostupnou verzi a provedení kalibrace a orientace zařízení. Uvedené činnosti by měl provést servisní technik společnosti *AV MEDIA, a.s.*, kontaktujte prosím servisní středisko firmy *AV MEDIA, a.s.* (např. [zde](#)).

Samostatný instalátor aktualizace *SMART Product Drivers and Ink* je možné získat u výrobce software [zde](#). Instalaci proveďte prostým odklikáním instalačního průvodce.

29. Není možné otevřít prezentaci SMART Notebook s odkazem na chybějící převaděč dokumentů

Nejčastější příčinou je chybná přípona souboru, kdy např. místo správné přípony *.notebook* má soubor příponu *.zip*. Typicky webový prohlížeč **Microsoft Edge** (výchozí ve *Windows 10*) přejmenovává soubory při ukládání dle skutečného obsahu, takže v případě, že stahujete např. soubor s názvem *dokument.notebook*, *MS Edge* jej automaticky přejmenuje na *dokument.zip* – takto přejmenovaný soubor potom *SMART Notebook* nenačte.

Řešením je přejmenování přípony souboru s prezentací na *.notebook*. Nezobrazují-li se vám přípony souborů, je třeba v *Průzkumníku souborů* povolit jejich zobrazení – ve *Windows 10* zaškrtnutím položky *Přípony názvů souborů* na záložce *Zobrazení*; ve *Windows 7* v menu *Uspořádat*, položka *Možnosti složky a hledání*, záložka *Zobrazení*, zrušit zaškrtnutí u položky *Skrýt příponu souborů známých typů*.

30. Není možné spustit aplikaci Microsoft Office s aktivovaným doplňkem SMART Ink na počítači s instalovaným antivirovým programem Bitdefender

Aplikace *Microsoft PowerPoint*, *Word* a *Excel* není možné spustit v systému s nainstalovaným antivirovým programem *Bitdefender*, je-li aktivovaný v těchto aplikacích doplněk *SMART Ink*.

Antivirový program *Bitdefender* není kompatibilní s komponenty digitálního inkoustu *SMART Ink* pro *Microsoft Office*. Jediným v současnosti možným řešením je zakázání doplňku *SMART Ink* ve všech aplikacích *Microsoft Office*.