

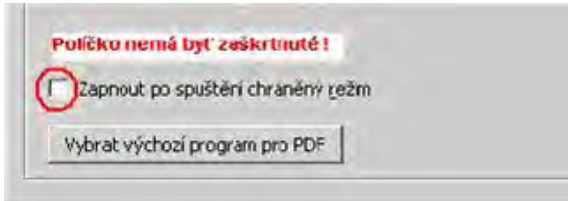
♦ **Aké sú podporované operačné systémy a software pre korektné otváranie noriem v elektronickom (.pdf) formáte?**

Podľa našich [licenčných podmienok](#) je podporovaný operačný systém MS Windows 2000/XP/Vista/ Windows 7/8/10. Na prehliadanie súborov PDF sa vyžaduje použitie bezplatného programu Adobe Reader CZ/SK verzia 7, 8, 9, 10, 11, DC a inštaláciu zásuvného modulu (plug-in) firmy File Open. Otváranie noriem funguje aj pod MAC OS a OS Linux. Operačný systém, kde nefunguje otváranie noriem je OS Android.

♦ **V programe Adobe Reader X sa mi normy neotvárajú, alebo sa nedajú vytlačiť.**

Riešenie:

- 1) Otvorte prázdny Adobe Reader X
- 2) Chodte do menu „Úpravy“ a kliknite na podmenu „Predvoľby“/“Předvolby“
- 3) Po kliknutí na predvoľby kliknite na voľbu „Všeobecné“ a dole v pravo zmeniť na **prázdne políčko** v poli: „Zapnout po spuštění chráněný režim“/“Zapnúť po spuštění chráněný režim“

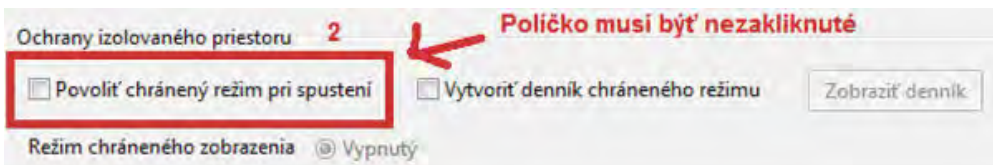


- 4) Políčko „Zapnúť po spuštění chráněný režim“ musí byť prázdne.
- 5) Následne bude otváranie normy resp. tlač fungovať.

♦ **V programe Adobe Reader XI / DC sa mi normy neotvárajú, alebo sa nedajú vytlačiť.**

Riešenie:

- 1) Otvorte prázdny Adobe Reader XI / DC
- 2) Chodte do menu „Úpravy“ a kliknite na podmenu „Predvoľby“/“Předvolby“
- 3) Po kliknutí na predvoľby kliknite na voľbu „Zabezpečenie zvýšené“ a hore v pravo zmeniť na **prázdne políčko** v poli: „Povolit chráněný režim při spuštění“

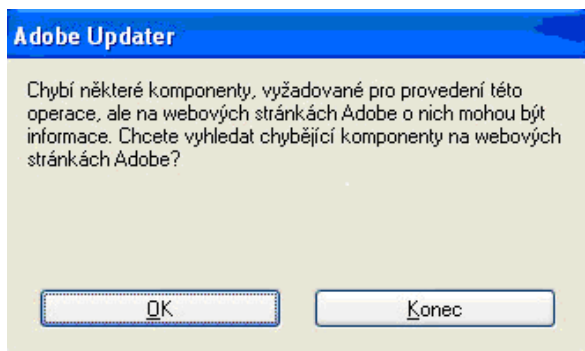


- 4) Následne bude otváranie normy resp. tlač fungovať.

♦ **Pri pokuse o vytlačenie dokumentu sa mi zobrazí hlásenie: "The printer is not allowed for secure printing. Do you want to change your choice?"**

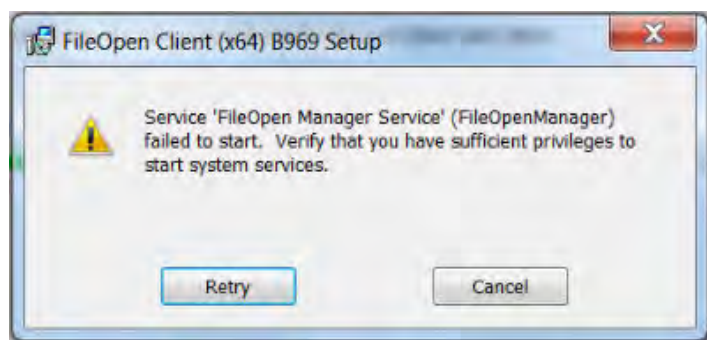
Riešenie: Najčastejšou príčinou môže byť zapnutý chráněný režim v Adobe Reader. Nastavte si Váš Adobe podľa návodu vyššie (návod pre Adobe X a Adobe XI / DC). Ak by to nepomohlo, je potrebné driver Vašej tlačiarne nastaviť do režimu PCL, nie do PS (postscript). Ďalšia možnosť je nainštalovať na Vašom PC iný driver, ktorý bude vedieť komunikovať s Vašou tlačiarňou. Môže to byť aj od firmy HP (aj keď Vaša tlačiareň nie je HP).

♦ **Pri otváraní elektronickej verzie normy sa mi zobrazuje hlásenie Adobe Updater "Chybí některé komponenty, vyžadované pro provedení této operace, ale na webových stránkách Adobe o nich mohou být informace. Chcete vyhledat chybějící komponenty na webových stránkách Adobe?"**



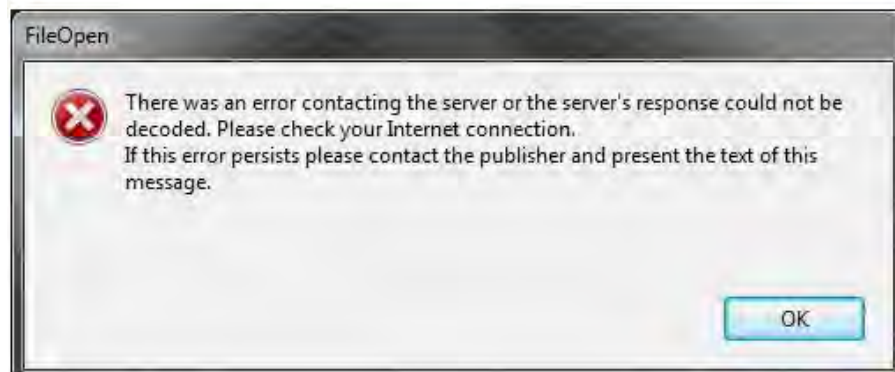
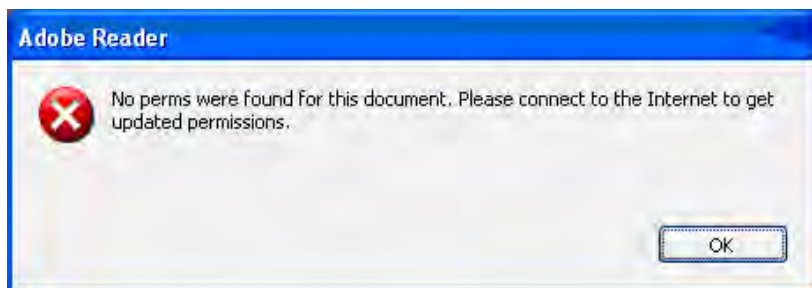
Riešenie: Je nutná inštalácia FileOpen Plugin, ktorý je možné stiahnuť z nasledovnej linky: <http://plugin.fileopen.com/all.aspx> . Stiahnite si ten súbor **.exe** nie ten **.msi**. Na ich stránke je to uvedené ako: FileOpen Exe Installer (recommended).

♦ **Pri inštalácii FileOpen Plugin sa mi zobrazí hlásenie Service "(FileOpen Manager) failed to start. Verify that you have sufficient privileges to start system services.**



Riešenie: Spustili ste inštalátor plugin **.msi**. V tomto prípade je nutné, aby ste pri inštalácii mali práva administrátora. Inak doporučujeme inštalovať skôr FileOpenPlugin **.exe** inštalátor, ktorý si môžete stiahnuť priamo zo stránky výrobcu: <http://plugin.fileopen.com/all.aspx>

♦ **Pri pokuse otvoriť normu, sa objaví chybové hlásenie: "No perms found for this document. Please connect to the Internet to get update permissions." Alebo "There were error contacting the server ... "**



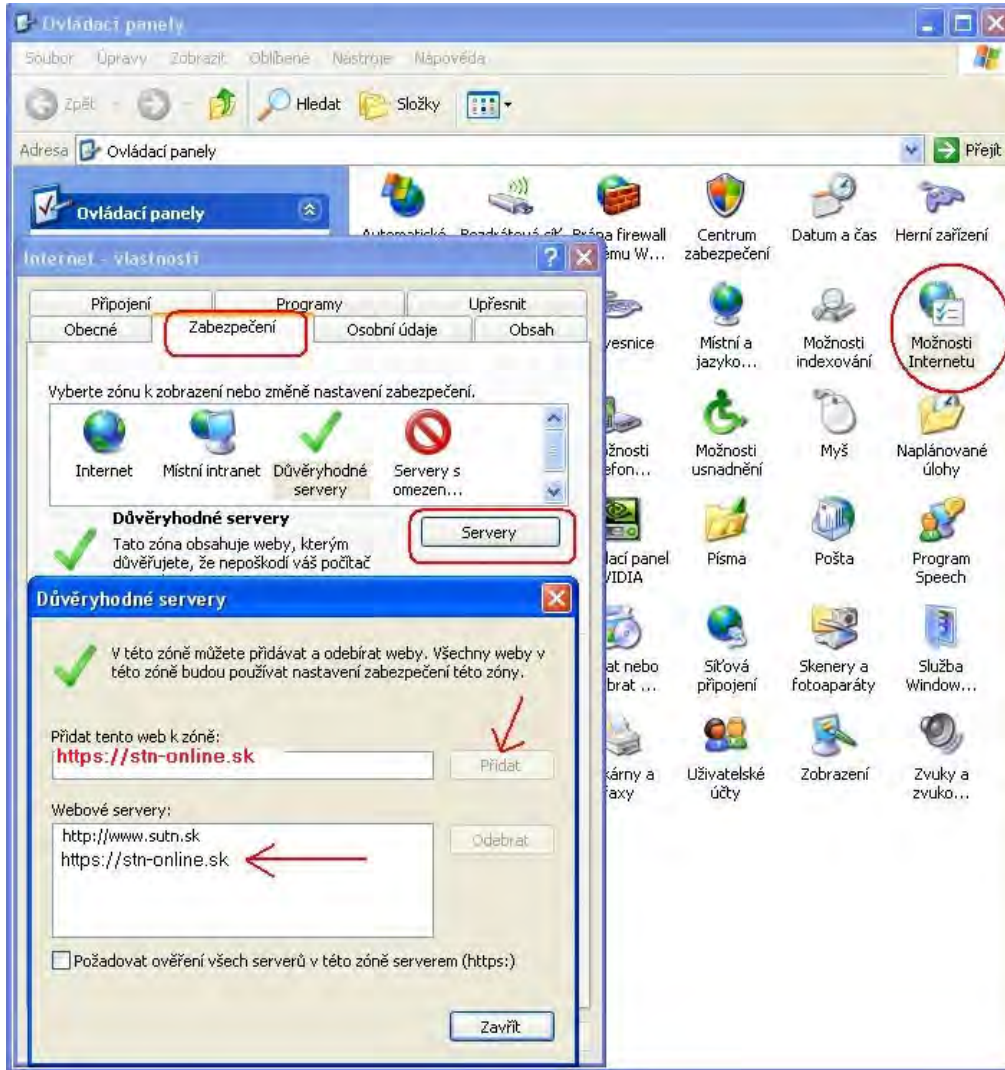
Adobe Reader sa nemôže pripojiť prostredníctvom Internetu k permission serveru ÚNMS SR, aby získal práva na otvorenie dokumentu. Príčinu je potrebné hľadať v pripojení na Internet.

Riešenie:

1) Adobe Reader využíva pre pripojenie k Internetu štandardné nastavenia z Internet Exploreru. Pokiaľ užívateľ používa iný prehliadač ako Internet Explorer, nemusí v ňom mať nastavenie proxy servera. Nastavte proxy server pre HTTP aj pre HTTPS v Internet Explorer. V prípade nejasností sa obráťte na správcu počítačovej siete vo svojej spoločnosti.

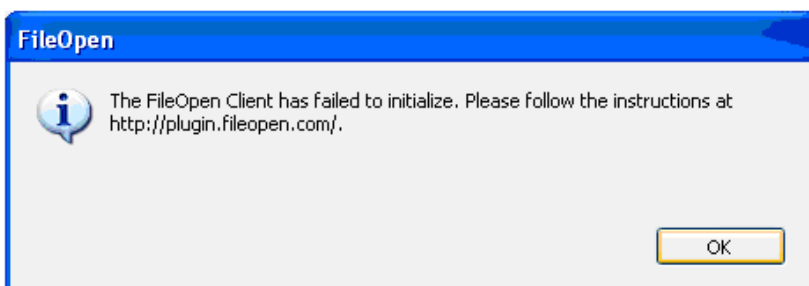
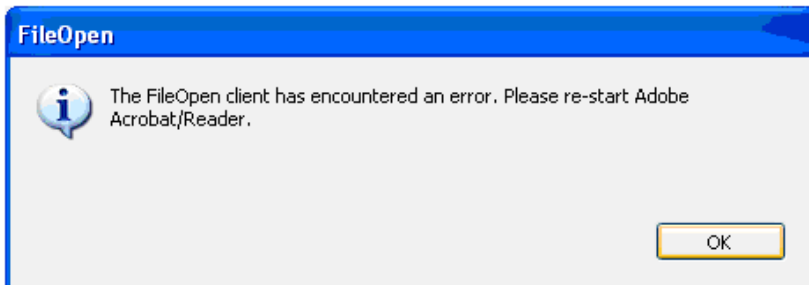
2) Další častou chybou je, že uživatel používá na svojom počítači firewall (personálny alebo serverový) a má v ňom zakázaný prístup do Internetu pre Adobe Reader. Je nutné, aby bolo povolené odchádzajúce spojenie do Internetu pre Adobe Reader na porte 443.

3) Pridajte si v nastaveniach Internetu do dôveryhodných serverov linky - <https://stn-online.sk> a www.sutn.sk



4) V niektorých prípadoch môže pomôcť aj povolenie protokolov SSL 2.0 SSL 3.0 TLS 1.0 TLS 2.0 TLS 3.0 Protokoly povolte v nastaveniach Internetu - Možnosti siete – Rozšírené - Povolit protokoly

♦ Pri pokuse otvoriť normu sa mi zobrazí chybové hlásenie: "The FileOpen has encountered an error. Please re-start Adobe Acrobat/Reader." Alebo: "The FileOpen Client has failed to initialize. Please follow the instructions at <http://plugin.fileopen.com/>."



Riešenie: Inštalácia najaktuálnejšej verzie FileOpen Plugin problém odstráni. FileOpen Plugin je možné stiahnuť z nasledovnej linky: <http://plugin.fileopen.com/all.aspx> Stiahnite si ten súbor **.exe** nie ten **.msi**. Na ich stránke je to uvedené ako: FileOpen Exe Installer (recommended).

♦ **Pri pokuse otvoriť normu sa mi zobrazí chybové hlásenie: "Access to the file is blocked."**



Riešenie: Problém je na strane užívateľa. Ako organizácia máte zavedený centrálny firewall "Forefront Gateway". Prosím kontaktuje svoje IT oddelenie nech na tomto serveri povolia komunikáciu Adobe Reader do Internetu, konkrétne musí byť na túto komunikáciu povolená hlavne stránka <https://stn-online.sk>

♦ **Nainštaloval som novú verziu Acrobat / Reader a prestali sa mi otvárať normy. Acrobat sa otvorí, ale nič sa nezobrazí, prípadne to po mne požaduje inštaláciu FileOpen Plugin.**

Riešenie: Nové verzie Acrobat Readeru sa automaticky inštalujú do novej zložky, než bola pôvodná verzia. Nový Acrobat Reader z toho dôvodu Plugin nedokáže nájsť a použiť. Je potrebné odinštalovať Plugin cez Ovládací panel Windows, v menu Programy (Plugin nájdete pod názvom FileOpen Client). Po reštarte počítača si stiahnite Plugin z nasledovnej linky <http://plugin.fileopen.com/all.aspx> a znovu ho nainštalujte.

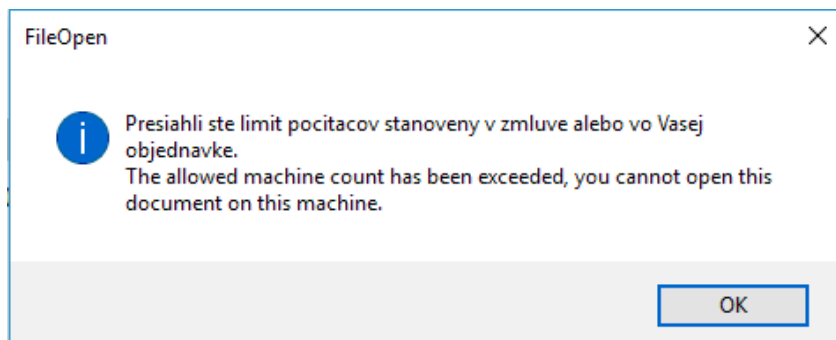
♦ **Pod operačným systémom Windows 2000/XP sa mi normy nedajú otvárať.**

Riešenie: Vzhľadom na to, že uvedené platformy už nedostávajú aktualizácie, je potrebné mať nainštalovanú staršiu verziu FileOpen Plugin a Adobe Reader. Starší FileOpen Plugin si vyžiadajte od pracovníkov ÚNMS SR na adrese shop_pdf@normoff.gov.sk. Pre Adobe Reader sú podporované verzie 10 a nižšie.

♦ **Pri pokuse otvoriť normu, sa objaví hlásenie: "Načítanie pdf dokumentu zlyhalo"**

Riešenie: Normu neotvárate cez Adobe Reader, ale cez integrovaný pdf-prehliadač v Google Chrome. Otvorte normu priamo cez Adobe Reader a zobrazenie pdf-dokumentu bude funkčné.

♦ **Pri pokuse otvoriť normu, sa objaví hlásenie: "Presiahli ste limit počítačov stanovený v zmluve alebo vo Vasej objednávke..."**



Riešenie: Kontaktujte našich pracovníkov ÚNMS SR na adrese shop_pdf@normoff.gov.sk, ktorí Vám pracovné stanice odblokujú. Ak sa z Vašej strany nejedná o pokus otvárania noriem z viac ako dvoch PC (viď. [licenčné podmienky](#)), tak tento typ problému najčastejšie vzniká ak operačný systém vykoná aktualizáciu, alebo keď sa systém preinštaluje. V niektorých prípadoch sa toto hlásenie môže vyskytnúť tiež z dôvodu nevhodného nastavenia Adobe Readeru tzv. „Chránený režim“ (návod ako vypnúť chránený režim nájdete v prvých dvoch bodoch - návod pre Adobe X a Adobe XI / DC).

♦ **Problém s tlačou noriem: Nefunguje mi obojstranná tlač.**

Riešenie:

- 1) Ak chcete použiť obojstrannú tlač, nastavte predvolený stav tlačiarne v Ovládacích paneloch MS Windows - Ikona Tlačiarne, ešte pred otvorením chráneného súboru PDF.
- 2) Nastavením default hodnôt obojstrannej tlače priamo na tlačiarňi, to znamená, že musíte nastaviť obojstrannú tlač ako default hodnotu priamo na danej tlačiarňi v jej nastaveniach.
- 3) Tlačou párných a nepárných strán.

♦ **Pri pokuse o vytlačenie normy, sa mi zobrazí prázdne tlačové okno. Nevidím žiadnu tlačiareň.**

Riešenie: Je potrebné vypnúť tzv. „chránený“ režim Adobe Readeru. Návod ako to spraviť sa nachádza v prvých dvoch bodoch (návod pre Adobe X a Adobe XI / DC).

♦ **Som užívateľ služby STN-online, ale po prihlásení sa mi nezobrazujú predplatené normy.**

Riešenie: Príčina je v tom, že ste po prihlásení na náš portál neodsúhlasili licenčné podmienky. Odhláste sa a prihláste znova. Po prihlásení sa Vám zobrazia licenčné podmienky, ktoré je potrebné **odsúhlasiť**. Ak by sa stalo že sa Vám už nezobrazia, prihláste cez iný web - prehliadač.

♦ **V službe STN-online mi normy nejdú otvoriť bez pripojenia na Internet. Čo v takom prípade?**

Riešenie: Normy je možné stiahnuť do PC a otvárať aj bez pripojenia na Internet. Režim offline je nastavený na 30 dní. Avšak prvé otvorenie normy je nutné uskutočniť vždy s aktívnym pripojením na internet. Po uplynutí 30-dňového offline režimu je potrebné otvoriť normu znovu s pripojením na Internet.

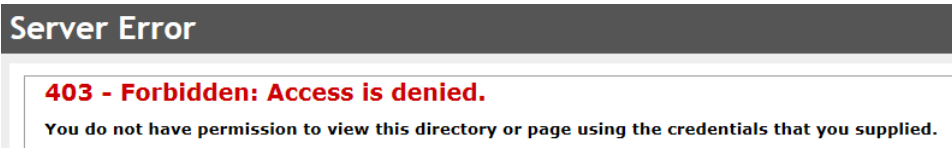
♦ **Po vyžiadaní nového hesla s Vašej stránky, mi prihlasovacie údaje nefungujú. Zobrazuje sa mi hlásenie: Prístup bol odmietnutý, pretože zadané prístupové údaje sú nesprávne.**

Riešenie: Ubezpečujeme Vás, že prihlasovacie údaje poslané z našej stránky sú funkčné. Chyba nastáva vtedy ak kopírujete buď email alebo nové heslo a omylom sa skopíruje aj neviditeľná medzera resp. znak na konci emailu alebo hesla. Vtedy systém vezme do úvahy o znak navyše a tým pádom prihlásenie nefunguje.

♦ **Keď si objednávam normy, tak sa mi pri spôsobe platby nezobrazí možnosť platiť kartou (CardPay). Je tam iba možnosť platby na zálohovú faktúru.**

Riešenie: Problém je v tom, že v nákupnom košíku máte položky s hodnotou 0,00 EUR. Treba ich odstrániť z košíka a následne sa bude už pri spôsobe úhrady zobrazovať aj platba kartou (CardPay).

♦ **Nefunguje mi prihlásenie na www.sutn.sk Zobrazuje sa mi hlásenie "Server Error 403 - Forbidden: Access is denied."**



Riešenie: Cez nasledovnú linku sa budete vedieť prihlásiť bez toho, aby vznikol problém:
<http://www.sutn.sk/eshop/public/login.aspx>