**Phụ lục 6\_Bộ tổng hợp mã lỗi và Phương án xử lý**

| **TT** | **Mã lỗi** | **Hiện tượng** | **Nguyên nhân** | **Cách xử lý** | **Cách phòng tránh** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I** | **Các lỗi liên quan đến người dùng web DVC-MCDT-CDK** | | | | |
| 1 | Tên đăng nhập hoặc mật khẩu không đúng. Vui lòng nhập lại. | - Không đăng nhập thành công - Đã có tài khoản hợp lệ | Lỗi server: - Nhập sai mật khẩu/ password.  - Server quá tải - Không kết nối được server | Thông báo tới bộ phận hỗ trợ để kiểm tra | Đảm bảo server ứng dụng hoạt động ổn định |
| 2 | Tài khoản quên mật khẩu nhưng không nhớ email, hoặc câu hỏi bí mật | Không đăng nhập thành công | Lỗi server: - Nhập sai mật khẩu/ password.  - Server quá tải - Không kết nối được server | Thông báo tới bộ phận hỗ trợ để kiểm tra và reset mật khẩu | Nhập đúng password được cung cấp và lần đầu tiên đăng nhập, hãy đổi mật khẩu của mình dễ nhớ. |
| **II** | **Các lỗi liên quan kết nối và gửi nhận yêu cầu tới webservice** | | | | |
| 1 | ERROR\_01 | Execute request was timeout | Hết thời gian phản hồi request. Webservice sẽ cấu hình thời gian tối đa trả về response. Quá hạn, session sẽ ngắt kết nối và trả về lỗi. | Thử lại API.  Thực hiện kiểm tra lại kết nối webservice, kiểm tra logs module Webservice MCDT, Endpoint để phát hiện ra lỗi. | Không thực hiện đồng thời > 1000 giao dịch tại cùng thời điểm.  Khi tải cao phải theo dõi hệ thống. |
| 2 | ERROR\_02 | Lỗi trong quá trình xử lý, mất kết nối giữa ứng dụng và database | Lỗi kết nối DB, lỗi crud về nghiệp vụ | Kiểm tra DB | Không thay đổi kết nối, không thao tác trực tiếp tới DB khi không có yêu cầu thay đổi. |
| 3 | ERROR\_03 | Lỗi phân tích xml | Truyền tham số thiếu/ hoặc sai trong bản tin Soap | Kiểm tra và thử trước khi áp dụng rộng.  Kiểm tra giá trị “errorName” của response API trả về. | Đọc kỹ tài liệu đặc tả API do đội dự án cung cấp. |
| 4 | ERROR\_04 | Quá số TPS cho phép của hệ thống đáp ứng | Do đẩy tải đồng thời | Chờ 15 phút thử lại. Cảnh báo hệ thống cao tải. | Tăng tải hệ thống để đáp ứng dư nhu cầu sử dụng. |
| 5 | ERROR\_05 | Thẻ thiếu hoặc không tồn tại | Khi gọi API cá thể hóa thẻ, hoặc thêm mới thẻ, nhưng thẻ không tồn tại trong kho. | Kiểm tra và thử trước khi áp dụng rộng.  Kiểm tra giá trị “errorName” của response API trả về. | Đọc kỹ tài liệu đặc tả API do đội dự án cung cấp. |