

Major E - Payment Service Outage Investigation Report

1. Overview

On November 8, 2025, PayWorld experienced a critical outage due to a payment database failure. This report outlines key facts, root cause, impact, and recovery plan.

2. Incident Summary

- 03:15 UTC: Sudden spike in database error rate.
- 03:30 UTC: Transaction processing halted.
- 04:10 UTC: Emergency team isolated faulty database cluster.
- 05:40 UTC: Partial service restored.
- 09:00 UTC: Full recovery completed.

3. Root Cause

A firmware bug in storage drives corrupted key database indexes. Automatic failover failed because of misconfigured replication.

4. Impact

~4.2 million transactions delayed, estimated financial impact USD 12 million, reputation risk and customer trust concerns.

5. Recovery & Measures

Rebuild database indexes, patch firmware, enhance replication testing, expand failover capacity, and strengthen monitoring.

6. Key Investigation Data

Item	Detail	Time	Note
Error Surge	Database errors spiked	03:15 UTC	Alert triggered
Processing Halt	Payments stopped	03:30 UTC	User impact high
Containment	Faulty cluster isolated	04:10 UTC	Stop propagation
Recovery	Full service resumed	09:00 UTC	Monitored stability

j X a X b • a ≠ ' _ f J

1.

2025-11-08 03:15 UTC - 09:00 UTC
PayWorld { - • i u „ # o C N o 3 P - %o m • O / u ü M c - z M N
' . 0 % Y i P

2. u > J /

-03:15 UTC: i k j Ca² Ú P
-03:30 UTC: #) Ù [P
-04:10 UTC: | i „ # • i u 0 ð P
-05:40 UTC: b ! c 0 % P
-09:00 UTC: f 0 % n ? P

3. R b

%o } õ - è" %o Ø Q Ž Y Ä ½ - % + } G f ó b ï Ž%v" x " # - • , i

4. / Š

i 420 i\$ Á æ o % - ê ô • i 1200 i W ¾ - i µ F ÷ ô i

5. g ĩ á ~

%[p Ž Y Ä ½ - š" Å õ - Ç È ï Ž á } G f ó ç - < ! — • i

6. ž ¶ 1 4 Ž

!	~	» ®	î Õ
› " Đ þ	Ž Y , " Ÿ þ	03:15 UTC	%U t%p'
Ò w ½ &	£ Ù s !	03:30 UTC	"ø µ / Š Š
E Y } G	E Y ¥ - & i 8\$V	04:10 UTC	(! f •
â · g ĩ	ì g ĩ § 9	09:00 UTC	Û - !

Ø è ØNSVØNØYE @ PSæ

1. þ ö Ú ü

8 i û ç 2025 Ú PayWorld Ú ø Ý êç iå ö ûþñ ø þ ø þ ù í ï s 2 y l ö y 2 ö ð ê å, y Ú ö é
ø ó ù ö ð i ñ ç o » ã i ò è ã

2. þ å îþ ö

- 03:15 UTC: å ø þ ã Æ à i Û
- 03:30 UTC: ø i ñ i Æ ø Æ i
- 04:10 UTC: ð ê å ø Ü ö y) ø Æ ø Ý Ú ø
- 05:40 UTC: ì Æ , ü þ ù y ø
- 09:00 UTC: ð ê ö þ þ ù y ø

3. \$ > 2

A > ø < '@ \$ Þ | C 0 . : y 0 -+ w © • 3 \$ \$ 3 & ? 3 \$ # c N & > A 7
R) • ? 3 9 ? @ > @ 9 3 D <

4. ©; @

? & ; & 4.2 • < • ? = 7? 7 5 7 @ ? y, ~ 7 3 < • 7 3 \$ C 7 2 • < • ? = 7 0 # ?, >— D \$
~ @ ' € £ & > @ . <

5. 8 7 © ' @. 8 =

0 . : y 0 8 7 • 7 & < 3 \$ >, g < '@ 8 >) \$ >, g © • 3 \$ • 3 9 ? @ > 8 > F 2 < + : 3 \$ >, g
• 7 & > 7 M z <

6. © < % y Ø .

. <	~ @ @ > 2	C < =	. » 2
¤ @ , f	0 . : ¤ C : M	03:15 UTC	? . '
© C y < > 2 8	; & 3 7 u \$	03:30 UTC	8 = & \$ 3 ' ©; ~ @ 3
• 7 = y ¤ 2	% > ù A > ? &	04:10 UTC	9 ? @ \$
8 2 8 7 © ' ... ,	C @ D ?	09:00 UTC	• 7 & > 7 + >

Informe de investigación de interrupción de servicio de pago electrónico

1. Resumen

El 8 de noviembre de 2025 PayWorld sufrió una interrupción crítica por fallo en la base de datos de pagos. Este informe resume hechos, causas, impacto y plan de recuperación.

2. Resumen del incidente

- 03:15 UTC: Aumento repentino de errores en la base de datos.
- 03:30 UTC: Detención de procesamiento de transacciones.
- 04:10 UTC: Aislamiento del clúster defectuoso.
- 05:40 UTC: Recuperación parcial.
- 09:00 UTC: Servicio completamente restablecido.

3. Causa

Un error de firmware en los discos dañó índices de base de datos y falló la conmutación automática por configuración incorrecta.

4. Impacto

Retraso de ~4.2 millones de transacciones, pérdida estimada en 12 millones USD, riesgo de reputación.

5. Recuperación y medidas

Reconstruir índices, parchear firmware, mejorar pruebas de replicación y conmutación, fortalecer monitoreo.

6. Datos clave

Elemento	Detalle	Hora	Nota
Aumento de errores	Fallo de base de datos	03:15 UTC	Alerta
Procesamiento detenido	Pagos interrumpidos	03:30 UTC	Impacto alto
Aislamiento	Clúster defectuoso	04:10 UTC	Detener propagación
Recuperación total	Servicio normal	09:00 UTC	Estabilidad verificada

5 D S S R U W G^a H Q T X r W H V X U X Q H S D Q Q H électronique

K µ » • ! Å » Á Ù Å ô Å ó » î Å

Le 8 novembre 2025 PayWorld a connu une panne critique due à une défaillance de la base de données de paiement. Ce rapport présente faits, causes, impact et plan de rétablissement.

L µ » p AÈ ! ó AÈ » Á Å » î Ù Y ô ¼ Y Á Å ô

- 03:15 UTC : Hausse soudaine des erreurs de base de données.
- 03:30 UTC : Arrêt du traitement des transactions.
- 04:10 UTC : Isolement du cluster défectueux.
- 05:40 UTC : Rétablissement partiel.
- 09:00 UTC : Rétablissement complet.

3. Cause

Un bogue du firmware des disques a corrompu les index, et le basculement automatique , ï ° W ³ ï È I %o , — W I ¼ ~ ³ I È %o ï • 2 ° , ¥ W I C , 2 ° W I ï n ³ %o ï È 2

4. Impact

Environ 4,2 millions de transactions retardées, perte estimée à 12 M USD, atteinte à la réputation.

5. Rétablissement et mesures

Reconstruire les index, corriger le firmware, renforcer les tests de réPLICATION et de basculement, améliorer la surveillance.

6. Données clés

Élément	Détail	Heure	Remarque
ö ° ¼ ~ Ë %o È	Erreurs base de données	03:15 UTC	Alerte
Arrêt traitement	Paiements stoppés	03:30 UTC	Impact élevé
Isolement	Cluster défectueux	04:10 UTC	Propagation stoppée
Rétablissement total	Service normal	09:00 UTC	Stabilité vérifiée

$\frac{3}{4} \cdot \bullet \sim - \pm \text{Å} \hat{\text{u}} \acute{\text{u}}' \langle \check{\text{S}} \text{ y } \check{\text{A}} \text{ z } \textcircled{R} \text{ } \notin \frac{3}{4} \text{ "a } \check{\text{A}} \text{ } \neg \pm \bullet \rangle \bullet \neg \}$

1. OCÄNØ G

Ü ø 2025 ø Õ B8 QWPayWorld . ô ?ÜÄ GNÄÖX Ä/ Ô Õ yäöø i Ä . G c
N ó Ä Y Qç Ä R â gÄÄR Ö gÄÄR . i ?oÄY ø ÄYö?M > Y

2. Bó Äí? > C

- 03:15 UTC: U Ä G ÄN[X]ÖÄÄ Ä ðvç [æ Ä CÄ p ÷ Ä
 - 03:30 UTC: U d C Ä B ðÄÄ Ä /Q P
 - 04:10 UTC: O Ö X ÜBÄRÄÄ Ä X ÄÄÄ Q B ÄÄ.
 - 05:40 UTC: O X] Ä Ä Ä .Y Ä
 - 09:00 UTC: O > QÄ63Ä .Y Ä

3. γ^0

Y í ô — , \$ä ; \$, q] + ä " Ç í ß B z W M ñ 1 & í + Ä ö P ? , \$ ø] & 2 Å Ç N , 1 @ Y & : î ; f N î , + Á \$ Å Q A B z

4. N +

Á y ə — à ã Á Y ß z N n #Â M Ä Ä i 1 Â M B ß - M & ¥ @ 1 Â Ä Ä i 1 4 Â í ۰ ä š @ &

5. " N 4 B A S y \$ Z

à ~ Nåðä#-ä; \$+ äÁ \$Á¥ Åº M \$@#& 2ºÅ Ç@N fº # W M Ñ. AºA. z

6. à î Ÿ Ç ï

BÆ°	, ï f ... \$°	# ~ ä°	à u < Â
m @n ... & M	" Ç iß Bz ~m @	03:15 UTC	M D Ç
à 3° y, Åä &	" z ä † B, Åä &	03:30 UTC	N iN¥+ &
· P y°	à z ä Å 3 ÁP°z à î y Å°	04:10 UTC	M] %×QÅ Å
à¹ Å ß A y \$ Z	à Å BßA ä z	09:00 UTC	Ä Å — ; \$Å & M N — \$ Z