

# 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

1.

2025 11 8 PayWorld

2.

- 03:15 UTC:
- 03:30 UTC:
- 04:10 UTC:
- 05:40 UTC:
- 09:00 UTC:

3.

4.

420 1200

5.

6.

		03:15 UTC	
		03:30 UTC	
		04:10 UTC	
		09:00 UTC	

ô ë è ëÿ ø

1.

8 2025 PayWorld , ,

2.

- 03:15 UTC:
- 03:30 UTC:
- 04:10 UTC:
- 05:40 UTC:
- 09:00 UTC:

3. 5 &C

10< J M&N O5 34? T A7&T 6/ AE Ž¥Ã D5+D 5 7 P D 5 4t\_ 7 O R H T /  
: &P D J / P ! Q O Q J P O U &

4. ÃL &Q

P 7 L 7 4.2 M P N H P H F H Q P &D, ° H M &H D H 5 T &H 12 M P N H A P O, ± &J5  
Q & M 7 O &Q?¥

5. I HÃ&- Q I I &N

A7&T 6/ I H H M D 5 Q, J M &N O I D 5 Q, Ã D 5+D " O J / P ! Q O I Q W C M < K D 5 Q,  
H 7 O &H ( K ^ &Z¥

6. ÃM¥ < &EA7&

" 6?M	Q Q O C	T M N	? C (
34? Q+	A7&T 34? K ^ (	03:15 UTC	° P ? -
ÃT & C C @	L 7 D &H 5 /	03:30 UTC	i I N 17 5 D &- ÃL &QD
H N &C	6 O & O ° P 7	04:10 UTC	J O &Q O 15 &
I C + ) HÃ&-	T O &K U &	09:00 UTC	H 7 O &H (< &Q (

# 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

# F Uddcfh'XÄbei .h'Y'g f 'i bY'dUbbY'a U'Yi fY'XY'gyfj ]W'XY'dU]Ya Ybh' électronique

<sup>a</sup>    ß Ûß    ß    Öß

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.

*f*à        à Ûß ÷ ÖÛß

- 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*

### 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
	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

1. 2025 8 PayWorld .

- 2.
- 03:15 UTC:
  - 03:30 UTC:
  - 04:10 UTC:
  - 05:40 UTC:
  - 09:00 UTC:

3.

4. 12 4.2 .

5.

6.

		03:15 UTC	
		03:30 UTC	
		04:10 UTC	
		09:00 UTC	