

2 F O T W * 5 F ^ R J S Y 8 J W [N H J 4 Z Y F L J . S [J X Y N L F Y N T S

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.

- Á ¼ œ R R „ ¼ Ú Š { ¼
¼ * u H j Ú u ¼ ö Š ¼ * J ¼ { „ R u Ú ¼ þ u * { ¼ ø R u u Š q „ þ ¼ = § ¼ þ Ú „ Ú ö Ú { ¼ * J
R ¼ H * { ø R J * Š u þ ¼ u q A * ø Ú „ * R J Á ¼
¼
® Á ¼ S H q Ú ø „ ¼
® Á - ¼ H * A A * R J ¼ „ u Ú J { Ú ø „ * R J { ¼ þ A Ú § þ Á ¼ { „ * H Ú „ þ ¼ * J Ú J ø * Ú A ¼ * H
ø Š { „ R H u ¼ „ u Š { „ ¼ ø R J ø u J { Á ¼
¼
- Á ¼ œ ø R u § ¼ ë ¼ o Ú { Š u { ¼
œ ö Š * A þ ¼ þ Ú „ Ú ö Ú { ¼ * J þ i { Á ¼ q Ú „ ø & ¼ * u H j Ú u Á ¼ J & Ú J ø ¼ u q A * ø Ú
, „ u J „ & J ¼ H R J „ R u * J Á ¼
¼
° Á ¼ d § ¼ S J { „ * Ú „ * R J ¼ % Ú „ Ú ¼

S „ ¼	% „ ¼	a * þ ¼	q R ¼
. u u R u ¼	% Ú „ Ú ö Ú {	a - Ä « - ¼	A u „ ¼ „ ¼
~ u R ø { * ¼	~ Ú § H J „ { ¼ ¼	a - Ä - a ¼ ¼	° { u ¼ * H q ¼
R J „ Ú * ¼	E Ú Š A „ § ¼ ø A ¼	a ® Ä « € ¼	¢ „ R q ¼ q u þ ¼
œ ø R ¼	E Š A A ¼ { u ¼	a 3 Ä a a ¼ ¼	o R J * „ R u þ ¼

i X a X b • a + ' _ f J

o R L L

ö ö ö ù ê ö ö ü ¾ { v Ö { i 0 L % n z { - • î û „ # o Ç Ñ ô 3 P - % o m • Ö / ù ü M ø - z M N
' . ° % Y i P L

L

ö R L ù > J / L

- L ÷ T ö ù L ^ „ T L • î û k i C a ² U P L
- L ÷ T ÷ ö L ^ „ T L Ö #) Ü [P L
- L ö ø T ö ö L ^ „ T L £ | i „ # • î û 0 ï P L
- L ö ù T ø ö L ^ „ T L f b ! ø % P L
- L ö ý T ö ö L ^ „ T L f ø % n ? P L

L

° R b °

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

° / Š °

í i\$ Á æ o % - ê ö • í í W ¾ - í µ F ÷ ö í °
o

° g í á ~ °

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

° ž ¶ 1 4 Ž °

! °	~ °	» ® °	î Õ °
› " Đ p °	Ž Y › " Ÿ p °	° 7 6 % °	% U t % p ' °
Ò w ½ & °	£ Ù s ! °	° 7 6 % °	" ø µ / Š Š °
E Y } G °	E Y ¥ - & i 8 \$ V °	° 7 6 % °	(i f • °
â · g í °	ì g í § 9 °	° 7 6 % °	Û - ! °

o

Ù } Ø “ è OÑ @}H SW Ñ } U @ } ' Ñ Y

þ

î úç ö Ü D P hÜK-ñáa [ySe i çúññ ñòê pò p uñšø yî ø ýø ð yñ Ü öé
ó ùÚ ñø »íç » ñâ i ò ê è ý

p å i p ö

I H7 çå òþ • å ö Ë à òî Ü

I H 7 → ØEØ ÌØÈ

I H 7 ï ð ë ü å Y ð ð Ë ø Ý Ú õ

I H E Ù Ü Û ß ö ü ø

I Hôô ë ö ü þþ û ò ü ø

| i \$ > 2

A >+ 9 < '@=>\$ [☐]. C 0 . : yC0 -+ w < © 3 \$ • 3 \$ [& ? 3 \$ # cN &> A 7 C
R) • ? 3 9 ? @ >@ 9 ? > D <

§ iC; @

? & ; & § ; * • ? = 7 ? 7 5 ~ @ ? ; y3 Ÿ 7 < • 7 3 7 \$ C 7 * < • ? = 7 0 # ? > Ÿ D \$
~ @ C < g & > @ . <

" | 87 © ' ... , @ 8 =

0 . : ¥ 0 8 Ⓛ< 8 \$ > Ⓜ < @ = 8 \$ > Ⓜ Ⓝ \$ • 3 > 9 ? @ 8 > F 2 < + : \$ > Ⓜ Ⓝ Ⓛ & > 7 : M z <

© < %+ y) 0 .

. <	~@ @ > 2	C < =	. » 2
¤ . @ f	0 . : ¤ . : M	£ - ¤ `` È	? . '
©C ¢ > 2 / 8	; & 3 u7\$	£ - ! £ È C ¶	8 = & \$ 3' ©; ~@ 3
•7 = ¢ 2	% > ù A > ? &	£ § - ¤ £	9 ? > \$
8 28 © ' ... ,	C : D '	£ - - £ £ È	•7 & > 7+ >

J8 B_6ú ôú 8•úfp Òí C8 ôú 8pú_x\í C8 ôú fú_• í
 \Ò B ú-úíp_C8 íB

5HVXPHQ

(O GH QRYLHPEUH GH 3D\RUOG VXIULµ XQD LQWHUUXSFL
 GH GDWRV GH SDJRV (VWH LQIRUPH UHVXPH KHFKRV FDXVDV

5HVXPHQ GHO LQFLGHQWH

87& \$XPHQWR UHSHQWLQR GH HUURUHV HQ OD EDVH GH
 87& 'HWHQFLµQ GH SURFHVDPLHQWR GH WUDQVDFFLRQH
 87& \$LVODPLHQWR GHO FO¼VWHU GHIHFWXRVR
 87& 5HFXSHUDFLµQ SDUFLDO
 87& 6HUYLFLR FRPSOHWDPHQWH UHVWDEOHFLGR

[" ¾SF ¾"

' "áBB&B"Ýá"ö B h¾Bá"á" &F"Ý Fx&F"Ý ¾%" " Ý xáF"Ýá"Ö ¾Fá"Ýá"Ý
 ¾SN& ¿N x¾"?&B"×& ö ÷SB¾x ' " x&BBáxN¾["

"

["E ? ¾xN&"

€áNB¾F&"Ýá"Á [" & áF"Ýá"NB¾ F¾xx & áF\"?âBÝ Ý ¾"áFN ¾Ý ¾"
 Ýá"Bá?SN¾x ' ["

"

["€áxS?áB¾x ' "n" áÝ Ý ¾F"

€áx& FNBS B" Ý xáF\"? ¾Bxÿá¾B"ö B h¾Bá\" á &B¾B"?BSáÖ ¾F"Ýa
 ö&BN¾ áxáB" & N&Bá&["

"

[" ¾N&F" x ¾gá"

\$ á á "	áN ¾"	A & l"	^ & l"
S á N & áBB&BáF"	8 ¾ & "Ýá"! Ý ¾N&F"] " "(áE"
}B&xáF¾ ÝáNá Ý&"	} ¾ ÷ NáBBS ? Ý&F"] " "C"	E ? ¾xN .."
F ¾ é"	TFNáB"Ýá!"] " "C"	áNá ?B&? ¾ ÷ ¾x ' ..
€áxS?áB¾x "	„áBg x & " "	"] " 'D"	\$FN ¾Ö gáB ö x ¾Ý ¾"

5 DSSRUW G^aHQT XrWH VXU XQH SDQQH pOHFWURQLTXH

Kμ¤•!Å¤ÁÙÅô Åó»îÅ¤
 JÅ¤R¤ôú4Åó» Å¤LJLO¤m£; ‘ú îÁ¤£¤¼úôô!¤!ôÅ¤ £ôôÅ¤¼ Ý Ý !Å
 ÁÆÖ£Ýî£ô¼Å¤ÁÅ¤î£¤»£ Å¤ÁÅ¤ÁúôôÆÅ¤ÁÅ¤ £ÝÅóÅô µ¤ Å¤
 ¼£! Å¤¶Ýó £¼¤Å¤ î£ô¤Å¤Æ£»îÝ ÅóÅô µ¤
 Å¤
 Lµ¤pÆ !óÆ¤ÁÅ¤îÙÝô¼ÝÅÅô¤
 Ç¤JM·KO¤}z¤¤9£! Å¤ ú!Á£ÝôÅ¤ÁÅ¤Å¤ Å!¤Å¤»£ Å¤ÁÅ¤»£ Å¤ÁÅ¤ÁÅ¤
 Ç¤JM·MJ¤}z¤¤ È¤Å!¤ £Ý ÅóÅô¤Å¤ Å¤ £ô£¼Ýúô µ¤
 Ç¤JN·KJ¤}z¤¤; úîÅóÅô¤Å!¤¼î! Å¤ÅÆÖÅ¼!Å!:µ¤
 Ç¤JO·NJ¤}z¤¤pÆ£»îÝ ÅóÅô¤£ £ÝÅ¤µ¤
 Ç¤JS·JJ¤}z¤¤pÆ£»îÝ ÅóÅô¤¼úó îÅ¤µ¤

|2 - ,³—Ë
 #1 § Wñ³Ë ¼³ i‰ CÙ, %‰ Ë ¼Ë— ¼ —‡³Ë— , °W‰‰WC•³ 2Ë— |¼Ëâ3 Ë—
 , ï° W³i ËI‰, —WI ¼~³IË‰ ï•2 °, ¥ WI C, 2 °WI ï³%‰ ïË2

§2 +C•, °¥
 HIÔ‰WI §3¥ C 22 WI— ¼Ë ¥‰, I—, °¥ WI— %‰ Ë¥, %‰ ¼ïË—3 •Ë‰¥ËË—
 %‰ ï•3¥, ¥ WI 2

"2 þì¥, §2 ——ËCËI¥ Ë¥ CË—³%‰ Ë—
 þË°WI—¥‰³‰ Ë 2Ë— |¼Ëâ3 °W‰‰ ñË‰ 2Ë i‰ CÙ, %‰ Ë3 %‰ ËI ïW‰°Ë—
 §,—°³2ËCËI¥3 , CÌ2 W‰Ë‰ 2, —³%‰ ÔË 22, I°Ë2

©2 8WI ïË— °2 ï—

I2ÌCË	8ì¥,	zË ³ ‘	þËC, %‰
ö ° ¼~Ë	H‰‰‰ Ë ³ %‰ - ¼WI	£!4¤” :	2Ë‘
%‰ Ñ¥ ¥%	ö, ËCËI¥—	£!4!£ ≠	+C•, °¥ ï
†—W2	-2 ³ —¥Ë‰ ¼	£§4¤£	ö‰‰W•, ñ, —¥W
þì¥, §2 —-	Ë‰‰Ô °Ë	£¬4££	¥, § 2 ¥ì ¢
¥W			

J O C Ä b G

Ü ø ß K I K N Õ Õ B'QWGT • ü r Ë Ú ½ ö' Ä Û Ä G M Ñ X A Ö ' Ô Õ y ä ö r Ä . G c
N Ä Y Ä Ö ð P ø â Ä g P Ö Ä Ö Ä g P] Ä . i Ä Ø Y ø Ä Ä Y M Ñ n > Y '

K ß óÄ íÃ ñ > C'

$\pm 1 \text{ L} \in JN' f\ddot{u}\ddot{A} G\ddot{A} N\ddot{A} \ddot{O}\ddot{A} \ddot{A}$ $\ddot{O}W' T \text{ æ Ä } \ddot{O}\ddot{A} \ddot{A} \ddot{P}\ddot{A}$

± ' I L c L I ' f b U c C Ä Ä ß ä ? Ä / Q p ' .

$\pm 1 \text{ M} \in J | f \theta \tilde{\alpha} x \tilde{A} \tilde{B} \tilde{C} G \tilde{A} \tilde{x} \tilde{Q} / \theta Q B \tilde{A} \tilde{C}$

± 'IN¢M I 'f⑥ Xcl"Na Ä YÄ'

± 'IB & LI 'f hO & CNÄÄ3 YÄ '

é) Y 0

Y í ô —¹,\$ä ; \$,q + ä" Ç ißBz WMÑ, +¹ & i Ä ð P ? \$º] & 2 Å çN, ¹ @ Y & :í;f Ní.+ Á \$ Å ÇABz

ê)N +

ë)" N 4 ãß Ay \$ Z

à ~N Áðö ä #-ð&a ; \$ð + Á\$ÁYÅº M \$@ð#y &) 2 Å Çñlfº #W MN ...ºAB Az)

ì) à î Z Z" Ç ï

BÆ°	, ïf ... \$°	# ~ ä°	à u < Å
m @w ..M&	" Ç iBz ~ m @	æ é + ç ë	MÇ
à 3° y Å~ä &	" z ä † B, Å~ä &	æ é + é æ	N i N~i + &
· Py°	à z ä Å 3 ÅPz à î y Å°	æ ê + ç æ	M] % Çx Å Å
à ¹ Å \$ Ay \$ Z	à Å B Å~A z	æ ï + æ æ	Ä Å — ; \$Å & MN — \$ Z