

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

i X^aX p•a ‡ ' _fJ

1.

2025ê11 8 ¾ {PayWorld { - •îû „ # o Ç Ñ ô 3 P - ‰ m • Õ / ù ü M ø - z M N
´ . ° % Y i P

2. ù > J /

-03:15 UTC Ċ î û k i C a² Ú P
-03:30 UTC Ô #) Ù [P
-04:10 UTC £ | ì „ # • î û 0 ħ P
-05:40 UTC ġ : b ! ø ° % P
-09:00 UTC : f ° % ñ ? P

3. R p

‰ } ð ¬ è" ‰ Ø Q Ž Ý Ã ½ ¬ % † } G f ó p Ĩ Ž % v " x › "# ¬ • , ĩ

4. / Š

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

5. g ĩ á ~

% [p Ž Ý Ã ½ ¬ š" Å ð ¬ Ç È Ĩ Ž á } G f ó ç ¬ < ! — • ĩ

6. ž ¶ 1 4 Ž

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

0 è 0N80NáYE @ P S æ

1. p ö Ú ü

8 î û ç 2025 Û PayWorld Û 6 Ý êç îâ ö û ð ø ð ò p ù í š ² ý î ö ý ² ö ð ê â , y Û ö é
› ó ů ö ð î › ç õ » ð ò è ð

2. P å î p ö

- 03:15 UTC ç å ö ð ð È à î û
- 03:30 UTC ð î › î Æ ö È ì
- 04:10 UTC ì ð ê â ô Û ö Ÿ) ö È ø Ý Û ö
- 05:40 UTC ì È , ü ð ù ù ÿ ø
- 09:00 UTC ð ô ö ð p ù ÿ ø

3. \$ > 2

A > ð < ' @ \$ ð ð | C 0 . : 0 0 ñ + w © • 3 \$ \$ 3 & ? 3 \$ # c N & > 7
R) • ? 3 9 ? @ > @ 9 ð D (

4. © ; @

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

5. 8 7 © ' @ . 8 =

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

6. © < % y ð .

. <	~ @ @ > 2	C < =	. » 2
ð @ , f	0 . : ð C : M	03:15 UTC	? . '
© C y < > 2 8	; & 3 7 ù \$	03:30 UTC	8 = & \$ 3 ' © ; ~ @ 3
• 7 = y ð 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 π • ! Å π 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 π p Æ ! ó Æ π Á Å π î Ù Ý ô ¼ Ý 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
, ì ° W ³ ì Ë ì % , — W ì ¼ ~ ³ ì Ë % ì • 2 ° , ¥ W ì C , 2 ° W ì ï ñ ³ % ì Ë 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 % % Ë	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

. OC Ä ø G
Ü ø 2025 ø Õ B8 QVPayWorld . ô ? Û Ä GNÄ X Q/ Ô Õ yäÖ î Ä . G c
N ó Ä Ý Oc Ä ð â g Ä ð Ö g Ä ð . í ð Ä ø Ä ý ð Ä > Y

3. Y⁰

Y íô —, \$ä; \$, ¶†ã" Ç ïßBzWM Ñ1&†ÄöP? \$, ¶&2Â ÇN, 1@ Y&
:î;fNî, + Á\$ÂÇBz

5. " N4BÆ y\$Z

à ~ NÁÖä#, ä; \$, + ãÁ\$ÁYÁ° M \$@P#& P°Â ÇN f° #WM Ñ.ÆA. z

B Æ °	ı î f ... \$ °	# ~ ä °	à u < Â
m @w ... & M	" Ç ĩß B z ~m @	03:15 UTC	M D Ç
à 3 ° y, Á ã &	" z ä † B, Á ã &	03:30 UTC	N ĩ N ‡ + &
· P y °	à z ä Á 3 Á P z à î y Á °	04:10 UTC	M] % x Á Â
à ¹ Â ß A y \$ Z	à Â B ß A ä z	09:00 UTC	Ä Â — ; \$ A & M N — \$ Z