

# 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

# 大型电子支付服务中断调查报告

## 1. 概述

2025 年 11 月 8 日，PayWorld 因支付数据库故障发生严重宕机。本报告提供主要事实、根本原因、影响与恢复计划。

## 2. 事件摘要

- 03:15 UTC: 数据库错误率突然飙升。
- 03:30 UTC: 交易处理停止。
- 04:10 UTC: 紧急团队隔离故障数据库集群。
- 05:40 UTC: 部分服务恢复。
- 09:00 UTC: 全部恢复完成。

## 3. 原因

存储固件漏洞破坏了关键数据库索引，自动故障切换因复制配置错误而失效。

## 4. 影响

约 420 万笔交易延迟，经济损失约 1200 万美元，客户信任受损。

## 5. 恢复与措施

重建数据库索引，修补固件，强化复制与故障切换测试，提升监控能力。

## 6. 核心调查数据

项目	细节	时间	备注
错误激增	数据库错误骤增	03:15 UTC	触发警报
处理中断	支付停止	03:30 UTC	用户影响大
隔离故障	隔离出问题集群	04:10 UTC	阻止扩散
完全恢复	服务恢复正常	09:00 UTC	持续监控

# बढ़ी ई-भुगतान सेवा ठप जांच रिपोर्ट

## 1. सारांश

8 नवम्बर 2025 को PayWorld की भुगतान डाटाबेस विफलता से बढ़ी सेवा बाधा उत्पन्न हुई। यह रिपोर्ट तथ्य, कारण, प्रभाव और पुनर्गठन योजना बताती है।

## 2. घटना सार

- 03:15 UTC: डेटाबेस त्रुटि दर अचानक बढ़ी।
- 03:30 UTC: लेनदेन प्रक्रिया बंद।
- 04:10 UTC: आपात टीम ने खराब क्लस्टर अलग किया।
- 05:40 UTC: आंशिक सेवा बहाल।
- 09:00 UTC: पूरी तरह से सेवा बहाल।

## 3. कारण

स्टोरेज फर्मवियर की त्रुटि से डेटाबेस इंडेक्स भ्रष्ट हुए। प्रतिकृति की गलत कॉन्फिगरेशन से स्वचालित फेलओवर विफल रहा।

## 4. प्रभाव

लगभग 4.2 मिलियन लेनदेन विलंबित, अनुमानित नुकसान 12 मिलियन डॉलर, ग्राहक विश्वास में गिरावट।

## 5. पुनर्गठन व उपाय

डेटाबेस इंडेक्स पुनर्निर्मित करें, फर्मवियर पैच करें, प्रतिकृति और फेलओवर परीक्षण मजबूत करें, निगरानी बढ़ाएँ।

## 6. प्रमुख जांच डेटा

आइटम	विवरण	समय	टिप्पणी
त्रुटि वृद्धि	डेटाबेस त्रुटि बढ़ी	03:15 UTC	अलर्ट
प्रसंस्करण ठप	भुगतान रुके	03:30 UTC	उपयोगकर्ता प्रभावित
नियंत्रण	खराब क्लस्टर अलग	04:10 UTC	फैलाव रोका
पूर्ण पुनर्गठन	सेवा बहाल	09:00 UTC	निगरानी जारी

# 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 comutación 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 comutación, 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

# RAPPORT D'ENQUÊTE SUR UNE PANNE MAJEURE DE SERVICE DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

## 1. Vue d'ensemble

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.

## 2. Résumé de l'incident

- 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 a échoué en raison d'une réPLICATION mal configurée.*

## 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
Pic d'erreurs	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

# تقرير تحقيق في عطل كبير بخدمة الدفع الإلكتروني

## نقطة عامة 1.

لأنقطاع حرج بسبب فشل قاعدة بيانات الدفع . PayWorld في 8 نوفمبر 2025 تعرضت يلخص هذا التقرير الحقائق والأسباب والأثر وخطة الاستعادة.

## ملخص الحادث 2.

- ارتفاع مفاجئ في أخطاء قاعدة البيانات: 03:15 UTC.
- توقف معالجة المعاملات: 03:30 UTC.
- عزل مجموعة قواعد البيانات المعيبة: 04:10 UTC.
- استعادة جزئية: 05:40 UTC.
- استعادة كاملة: 09:00 UTC.

## السبب 3.

تسبب خلل في برنامج تشغيل التخزين في تلف فهارس قاعدة البيانات وفشل التحويل التلقائي بسبب إعداد نسخ متماثل غير صحيح.

## الأثر 4.

تأخر حوالي 4.2 مليون معاملة، خسارة تقدر بـ 12 مليون دولار، مخاطر على السمعة وثقة العملاء.

## الاستعادة والإجراءات 5.

إعادة بناء الفهارس، إصلاح البرنامج الثابت، تعزيز اختبارات النسخ المتماثل والتحويل، تقوية المراقبة.

## بيانات أساسية 6.

البند	التفاصيل	الوقت	ملاحظة
ارتفاع الأخطاء	أخطاء قاعدة البيانات	03:15 UTC	إنذار
توقف المعالجة	توقف المدفوعات	03:30 UTC	تأثير كبير
العزل	عزل المجموعة المعيبة	04:10 UTC	منع الانتشار
الاستعادة الكاملة	عودة الخدمة	09:00 UTC	تم التحقق من الاستقرار