**Customer Standing Committee (CSC) Meeting 10**

**15 May 2017 @ 20:00-21:30 UTC**

**Attendees:**

Members/Liaisons:

All present

PTI: Elise Gerich, Naela Sarras, Kim Davies

Staff: Ria Otanes, Bart Boswinkel, Trang Nguyen

Observers:

Apologies: None

Documents shared:

Action items:

**Action 10-2017-01 Elise G to circulate timeline at the end of the call (Completed)**

**Action 10-2017-02: Trang/Bart provide clarity on role PTI Board in process**

**Action 10-2017-03: Elise, Kal and Jay to further define process**

**Action 10-2017-04 Create CSC WG to review remediation process included as Annex in CSC charter**. **Members Byron, Elise G (or someone else PTI team),** **Elaine and James Gannon**. **WG to recommend to CSC on further action**

**Action 10-2017-05 CSC: start review CSC charter in August**

**Action 10-2017-06 Staff: update work schedule to include CSC review of CSC charter (starting date August)**

**Agenda:**

**1. Welcome and Introduction**

**2. Action items (only report on open items)**

Action 09 2017 01 Staff update monthly CSC report: "The single missed service level is subject to a CSC recommendation that would recategorize this month's performance for this metric as 'met'.  The CSC notes that PTI will be investigating this issue further and reporting back to the CSC on their findings.  On the evidence so far, the CSC does not regard this as a persistent problem or a cause for concern." Completed

Action 09 2017 02 PTI (Elise G): Add table on addendum topics (revocations) to PTI report moving forward (starting report on April 2017).  Ongoing Should be noted as Completed

Note Revocation of gTLDs, based on contractual provision. Voluntary revocation.

Action 09 2017 03 Allan and Bart to include text in CSC report. Not just mentioning but also comment from CSC, short overview of what addendum is about. To be circulated to CSC in next 24 hour. Completed

 Action 09 2017 04 Staff to include in CSC table report of items no materially impact "Publication of IDN tables", "No current SLAs", "Data being gathered", "To be determined", "Publication of IDN tables is a contractual requirement of gTLDs and therefore a required metric for this service will be needed." Completed

 Action 09 2017 05 PTI (Elise G): set-up call with Byron and Allan to go over schedule etc. PTI survey in reparation of the May CSC meeting

Allan had a call with Elise and Marilia.

**Action 10-2017-01 Elsie G to circulate timeline at the end of the call (Completed)**

Action 09 2017 06 Staff to circulate update work items list. Completed, included in pack

 Action 09 2017 07 Staff to include on agenda May meeting in order to be discussed:

1. SLE discussion, 2. Survey and 3. Introduction remedial action procedure. Completed

**3. PTI Performance April 2017**

a. PTI report to CSC

Elise

Metric missed is similar to missed metric in the past. Technical test showed similar behavior. This one of the topics for review of SLE

No questions from committee

b. CSC report

Staff prepared draft report

Trang: no particular comments

Any objections? None

Draft report to be published

**4. Review of SLE’s – Overview of SLE Change Processes workflow**

Trang: High level of what need to happen to change SLE

Two starting points

Path 1. Board initiated IFR, could potentially include SLE review and amendment.

Path 2: CSC charter. CSC and PTI could request/initiate SLE review and amendment

Byron: Is PTI Board involved?

Elise: 1. Assumes PTI Board needs to be included. 2. When agreed change SLA. There may or may not be some implementation work needed.

From an operational point of view implementation time needs to be included.

James: Historical flavor with respect to changed SLE:

ICANN Board first as contract owner, then PTI Board as its counterpart

Reinforces need for clarity how and when PTI Board  fits in.

**Action 10-2017-02: Trang/Bart provide clarity on role PTI Board in process**

Jay/ Kal: leads on SLE change process.

Kal: Better understanding of challenge. Not sure easy to make recommendation. Currently targets function of methods. Clear on problems, but nor clear on solution Depends on the system. Pick a number or revise data collection method.

Jay: Technical test. Make 5 minutes and 1 hour. No real-time impact and response expected.

Service definition of expectation and make sure metrics meet expectations.

Understanding of what is practically needed.

Byron: How to move forward?

Jay: await from scheduled changes and then revisit.

Lars- Johan: Do we know what is impact of certain delay if added?

Question for Elise: when expect change?

Data that was collected to build SLE, collected through different methodology.

Should data collection method be reviewed, based on current version of RZMS or new version?

As to customer impact: only anecdotal feed-back

When will development been done?

Fall 2017, but scope of change not clear.

Kal: Comment as frequent flyer. 1 hour would not impact customer that is hour for technical test. Broader topic: need to socialize reasoning and value. Looking at flow of suggestion. Make explicit, that when the stakeholders group see changes it is well before the time they need to vote on it.

Proposed changes need to be brought to community before and not presented as fait-accompli. How do we know it is the right number, avoid anecdotal evidence? What should we do in Jo' burg?

Jay: Small working group

At a minimum Elsie (G), Kal and Jay

Agreed

**Action 10-2017-03: Elise, Kal and Jay to further define process**

**5. Update on PTI Survey**

Discussed under update Action items. See action item

**6. Introduction to Remedial Action Procedure (Trang)**

Trang: Overview PTI complaint resolution procedure

If complaint is not resolved CSC informed.

CSC may conduct its own review if complaint is a systemic or persistent problem to go into remedial action procedure

Kal: Assume that when CSC is notified nothing is expected.  No role CSC to resolve individual complaints.

Byron: sense of process to finalize the remedial action procedures

Draft included in CSC Charter. Review current procedures (PTI and CSC)

On subsequent call questions with respect RAP.

Outreach effort  to inform and consult community

Small committee to look at

Members and liaisons

Members in favor

**Action 10-2017-04 Create CSC WG to review remediation process included as Annex in CSC charter**

**Members Byron, Elise G (or someone else PTI team),**

**Elaine** and **James Gannon**

**WG to recommend to CSC on further action**

**7. Decision on Working Session at ICANN59 Meeting**

June CSC meeting shortly before meeting

Opportunity to do work on issues

SLE and RAP

**No Scheduled meeting in Jo'burg**

**8. AOB**

Elaine: CSC to review CSC charter itself?

Byron: not 3 concurrent work streams. In terms of timing medium term agenda item.

Target August, as starting point

**Action 10-2017-05 CSC: start review CSC charter in August**

**Action 10-2017-06 Staff: update work schedule to include CSC review of CSC charter ( starting date August)**

**9. Adjourn**

Closure 23.01