**Customer Standing Committee (CSC) Meeting 12**

**17 July 2017 @ 20:00-21:30 UTC**

**Attendees:**

All Members/Liaisons present with exception

Apologies: Jeff Bedser

Not present: Mohammed Al-Bashir

**Agenda and notes:**

**1. Welcome and Introduction**

Agenda accepted "as is"

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

Action 11 2017 01: Byron to provide strawman on Remedial Action Procedures after the call

Completed

Action 11 2017 02: PTI to look into data collected with respect to submission of IDN Tables and include in addendum/table in June report

Completed

Action 11 2017 03, 04 and 05.

PTI check with vendor on adding the questions with size of TLD operator (TLD names managed by operator) on basis of self-selection.

PTI to send draft survey to CSC list to seek additional feed-back from CSC

Completed

Action 11 2017 05

PTI to report back after conversation with vendor if there are issues with implementation of suggestions and that may affect the timeline

Marilia:

It is possible to add questions. Added as requirement for vendor.  No issues with implementation, it is doable and timeline will be in line with Abu Dhabi meeting

Action 11 2017 06

Secretariat to send out call for liaison to Review team CSC charter (Elaine Pruis volunteered).

Completed

Action 11 2017 07

Secretariat to send overview of SLE process documentation and put item on next agenda (to be discussed agenda item 5)

Action 11 2017 08

PTI Document the complaint / escalation as appropriate to inform CSC

Completed

**3. PTI Performance June 2017**

***a. PTI report to CSC***

No Exception, but why with SLE 99,8 %? Calculation methodology: Each individual item measured against threshold. If individual requests that do not meet thresholds, are not enough to tip the green. In future focus, on proposed methodology

Jay: Agree, that methodology should change, Current methodology is not correct. The proposed new methodology should be introduced and previous reports recalculated using new methodology

Elise: Do all 4 members need to agree?

Lars Liman: If you do re-issue reports include version number

Elaine and Kal agree with updating. Byron: hesitant with respect to previous reports. Elaine: agrees with Byron, just check if makes significant difference.

Action Elise: Provide old reports with new number (to compare new and current methodology). Overtaken by further discussion. No need to update.

**Action 12 2017 01: Elise G going forward PTI reports should be based on new methodology. Agreed to start with update June PTI report.**

Jay: Change it for this (June) report?

Text for the change of methodology to measure threshold

**The overall SLA compliance score is correctly identified in the PTI report as "Percentage of SLA thresholds met of those defined". Prior to this report however the calculation has not followed this definition and has instead been based on the compliance of each individual request made, as documented in CSC reports.  This calculation has changed for this report and subsequent reports to correctly meet the requirements of the SLA specification. The CSC has considered the reissuing of previous reports with the correct calculation but decided against it because the change would not be significant.**

No statement of methodology in CSC report. **New PTI report to be send out to CSC 18 July**

***b. CSC report***

Byron: Concern with respect to proposed language escalation

Text CSC has taken note of the escalations/complaints and request the PTI to be keot informed with respect to the resolution.

Jay: text should in plural.

**Trang / Amy to update text CSC accordingly (completed)**

Members agreed

**4. Update from Remedial Action Procedures Working Group**

Byron: Call today, fulsome discussion.

Allan: In material extract from wording in various founding document. No unanimity around the interpretation. Proposed procedure is slightly off of illustrative procedure included in CSC charter. WG to continue discussion

**5. Update on Procedure for SLA Amendment**

**Action 12 2017 02: Bart come up with scenario's for SLE change procedure.**

By August meeting. Goal: to inform community by Abu Dhabi and consultation in Abu Dhabi

**Action 12 2017 03: James, Byron and Bart to work on logistics for ccNSO and GNSO Council approval of changes to SLE.**

**6. Update on CSC Charter Review**

Allan and Elaine reviewed charter. Draft with suggested changes. Update language

Major changes:

* SLE changes
* Meeting schedule
* ICANN secretariat

**Action 12 2017 04: Elaine to circulate to CSC proposed changes to CSC charter.**

ccNSO and RySG to adopt changes.

Abu Dhabi meeting with the CSC review team

**7. Meetings**

***a. ICANN59 Johannesburg – Any feedback post ICANN meeting?***

Byron: Brief update. CSC, pitch to participate in upcoming Survey.

Elise: Inform CSC about escalation with ccTLD manager at ccNSo meeting

James: From the GNSO Council the council stated that they were happy for me to keep forwarding the reports to council, Donna Austin had some brief questions but happy to continue from non-RySG GNSO perspective.

***b. ICANN60 Abu Dhabi (28 October - 3 November)***

Effectively one year marker. Consider a year in review, what has been accomplished.

**Action 12 2017 05 Byron: to put forward sketch of first year annual reporting framework (August meeting) to present to community in Abu Dhabi**

Milestones and achievements or trends etc.?

More narrative informed then data informed

i. F2F CSC Meeting

preferred 2 hours

Early in the week, working meeting

tentative for late.

Action 12 2017 05: Secretariat to schedule 2 meetings Abu Dhabi, one early in the week ( 2 hours) one tentatively late in the week ( 1 hour)

ii. Meeting RySG and GNSO

iii. ccNSO

iv. Review team CSC charter

v.       Other groups: Consider others

***c. Next meeting regular meetings:***

i. Thurs., August 17

ii.  Fri., September 15

iii. Mon., October 16

iv. Wed., November 15

v. Fri., December 15

2017 meetings schedule can be found on Wiki: <https://community.icann.org/x/pMTRAw>

2018 meeting schedule can be found on Wiki: <https://community.icann.org/x/kNbRAw>

**8. AOB**

No other business

**9. Adjourn**

23.00