**Customer Standing Committee (CSC) Meeting 9**

**19 April 2017 @ 20:00-21:30 UTC**

**Attendees:**

Members/Liaisons:
Apologies: None

Meeting is quorate (all 4 members are present)

Not present: Elise Lindeberg

PTI: Lise Fuhr (Board), Elise Gerich ( G), Naela Sarras, Kim Davies

Staff: Ria Otanes, Bart Boswinkel, Trang Nguyen

Documents shared:

* PTI Report
* CSC report
* Updated CSC Task Overview
* Preliminary presentation Remedial Action Procedure

Action Items

A**ction 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."**

**Action 09 2017 02 PTI (Elise G): Add table on addendum topics (revocations) to PTI report moving forward (starting report on April 2017).**

**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**

**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 ."**

**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**

**Action 09 2017 06. Staff to circulate update work items list**

**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**

**Agenda:**

**1. Welcome and Introduction**

Verbal roll call moving forward, to ensure two-way audio is working. Starting with this meeting attendance sheet will be maintained and made public.

Welcome by chair: Noted that EliseG has handed in resignation. Chairs expresses thanks on behalf CSC and CIRA for everything she has done.

Elise G: CSC is one of the achievements. Moment of actual stepping down is dependent on transition to successor.

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

***Action 08 2017 02 Trang/Bart By May CSC meeting:  process description change of SLE***

May date still Confirmed

***Action 08 2017 03 Kal and Jay meet offline with Elise G to provide clarification on suggestions***

Confirmed to be discussed under item 4 and 5 agenda

***Action 08 2017 04 Byron: Re-iterate on work item overview on list before next meeting***

Circulated last Thursday, action completed to be discussed under 4.

***Action 08 2017 05 Secretariat: Use re-iterated list to propose agenda April and May***

Completed

**3. PTI Performance March 2017**

***a. PTI report to CSC***

PTI report send 12 April (as agreed)

Byron identified two items

*1 Missed metric (technical check)*

*2 Addendum*

*Missed Metric*

Elise to provide color on technical metric.

Development team is looking at the log and way to optimize it. Does not fall into major two

categories identified to date. Looking into why anomaly.

Byron: Detail on page 12 PTI Report. Since beginning Only happened twice before. In March it happened 32 times

Naela: 32 times is one technical check on 1 request that continued to fail. So NOT 32 different events

Development team looks at duration. Same average as happened before.

PTI requests more time for development team to look into in issue

Jay: CSC advised to push metric out to 10 minutes. Not bothered, but understand PTI is concerned.

Byron: In narrative CSC report issue explained, but not clear what issue is. So issue is not satisfactory explained, until clear what has happened. Strike last sentence, 3rd paragraph.

Jay: What is rationale to remove sentence " no persistent problem etc."? Byron: Not clear whether or not there is an issue. CSC does not know yet.

Jay: will suggest language to clarify overall not an issue, but clarification needed.

Byron: No objection. Kal: suggestion > issue brought to attention to CSC, incident.

A**ction staff update monthly CS 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."**

*Addendum PTI report*

Elise:

At high level, manual, infrequent actions, identified as category v.

With gTLD introduction, some are gTLD are revoked. Because of few incidents, not included in tables. Request leeway to include moving forward.

**Action PTI (Elise G) add table on addendum material in PTI report moving forward (starting report on April 2017)**

In CSC report make reference to Addendum and make clear it is discussed and under attention of CSC addendum

**Action 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**

Ask for objections only

Jay: Happy what is included, maybe add no performance SLE set for these areas and are included in

the contract.

***Additional topic PTI/CSC report: IDN tables***

Kal: slightly related topic. Repository of IDN practices not tracked. Understanding it is part of the

IANA naming function contract.

Elise: not included to date in reprot. Feasible to do moving forward in a table format?

Elaine: are there SLE established? Why it is more important to date: gTLDs need to implement LGR tables.

Byron: not familiar with gTLD requirements

Elise: No SLE established for IDN tables .

Unclear what CSC wants. Rationalize what is in contract

Naela: PTI maintains IDN repository/table. By contract gTLD need to submit tables, some ccTLD also submit voluntary.

Question: What information should be included in PTI report to CSC, against which measure (as there is no SLE in place)?

Kim Davies: Was not part of IANA Function services under NTIA. It is new under IANA Function

With respect to compliance issues re gTLD. The unclarity with ICANN compliance team has been resolved. Agreed Submission suffices.

What are expectations CSC? Process is fully manual. Due to process, and because request are different on a request per request basis in scale/workload metrics difficult to define.

Kal: just an idea what is happening to give us an idea. Whatever is available. It is a request from the Registrystakeholder group. Evolutionary approach. No urgency.

Byron: publishing of tables and no SLE associated with publication of tables. Suggest list building that need refinement  or to be included when SLE. No understanding what publication means.

As FYI: IDN tables are currently housed at: [https://www.iana.org/domains/idn-tables[iana.org]](https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=https-3A__www.iana.org_domains_idn-2Dtables&d=DwMFaQ&c=FmY1u3PJp6wrcrwll3mSVzgfkbPSS6sJms7xcl4I5cM&r=nC4gfbyyEQpMRtwgTZRqwi_KEPkorJJN6BPIwtsjBWQ&m=66nSz6V2oviKgsdYmUqCg130tD29D-g52GLqGGLu6gI&s=ZxCxwfQQamavy0C8F-rPRWFhjaYCV9lT4KfHEM6aGTE&e=)

Elise G: good idea to make clearer what the volume / number, publish minimal to start of what is happening in IDN table realm

Jay: suggest to include language in CSC report  around the IDN tables  around potential need for SLE with respect to IDN Tables.

Elaine: basic information, how many submitted, how many handled, and how long it takes to review. Response on requirement compliance.

**Action staff : 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 ."**

Elise: simple basic numbers as suggested by Elaine, With respect to baseline information, will take  more time.

***b. CSC report***

Update in accordance with discussed items

**4. Review updated ‘List of Identified Work Items for CSC’**

***Item 1. Jay, Kal***

Kal: brief email exchange. Progressing, nothing particular to report to the group. Useful knowledge for future work items, risk of superseded by evolution of RZM itself.

***Review of SLE***Jay and Kal are to take the lead on this item confirmed

Issue on how to structure this effort and involve broader community. May introduction by ICANn staff confirmed

***CSC Role PTI survey*** Byron CSC lead ( with assistance of Allan) .

Elsie G: suggest call before the May meeting to take leads through the timeline.

Confirmed by Byron.

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

***Remedial Action Procedure***

See item 7

***CSC charter review***

Option to participate. To think about, committee submits comments directly

Jay: attendance requirement of liaisons. To be included in register of items to discuss.

**Action 09 2017 05. Staff to circulate update work items list**

**5. Progress discussion Roadmap / Review of Implementation of Existing SLE’s**

Addressed under 4. 1

a. Report initial discussions and clarifications PTI/CSC (Elise, Kal and Jay)

b. Next steps

**6. ICANN59 Meeting**

Whether to have an actual CSC meeting in Johannesburg?

Kal: as general principle to have a work meeting. in the process of larger projects work meeting might be relevant

Lars - Johan: If there is no specific reason for a meeting, then CSC should not have a meeting.

Byron: decision at next meeting

Should there be a general outreach?

Given the policy format, does not allow for much interaction with other groups. No comments.Upcoming CSC reviews and SLE review, may require f-2- f time. Potentially Abu Dhabi first opportunity.

Jay: Target sign off SLE/finalize discussion by CSC at Abu Dhabi meeting. Bulk of the work done before that meeting.

Revisit suggestion in May

Regular meeting is scheduled for 15 June 2017.

**7. If time permits: kick off discussion remedial action procedure**

Defer to next meeting.

Higher priority to SLE and Survey. Order of topics: SLE, Survey, Introduction discussion Remedial Action Procedure

**Action 09 2017 06**

**Staff to include on agenda May meeting in order to be discussed:**

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

**8. AOB**

No comments

**9. Adjourn**

Ask for objections only