

AgentOS Service Description	「AgentOS サービス説明」
<p>1. Service Description</p>	<p>1. 「サービス説明」</p>
<p>AgentOS is INFOBIP's AI-native omnichannel conversational experience platform enabling CLIENTS to automate and manage customer engagement experiences across multiple communication channels. It allows CLIENT to design, deploy, and operate autonomous AI agents that orchestrate contextual conversations, integrate customer data, and route inquiries between automated systems and human agents in real time.</p>	<p>「AgentOS は、INFOBIP が提供する AI ネイティブのオムニチャネル会話型エクスペリエンスプラットフォームであり、CLIENT が複数のコミュニケーションチャネルにわたる顧客エンゲージメント体験を自動化および管理できるようにします。</p> <p>AgentOS は、CLIENT が自律型 AI エージェントを設計・展開・運用し、コンテキストに応じた会話をオーケストレーションし、顧客データを統合し、リアルタイムで自動化システムと人間のオペレーターの間で問い合わせを振り分けることを可能にします。」</p>
<p>AgentOS combines agentic AI intelligence, the Conversational Customer Data Platform (Conversational CDP), and a unified interaction layer to enable seamless customer engagement through chat, voice, and digital channels in a single platform. CLIENT can build fully dynamic workflows that trigger based on customer behaviour, conversation context, or external data sources.</p>	<p>「AgentOS は、エージェント型 AI インテリジェンス、会話型カスタマーデータプラットフォーム (Conversational CDP)、そして統合されたインタラクションレイヤーを組み合わせることで、チャット、音声、デジタルチャネルを横断したシームレスな顧客エンゲージメントを単一のプラットフォーム上で実現します。CLIENT は、顧客行動、会話のコンテキスト、または外部データソースに基づいてトリガーされる、完全にダイナミックなワークフローを構築できます。」</p>
<p>AgentOS is accessible via a web interface and/or API and comprises the following principal functionalities:</p>	<p>「AgentOS は Web インターフェースおよび/または API を通じてアクセス可能であり、以下の主要な機能で構成されています。」</p>

<p>Journey Orchestration: Design and automation of sophisticated omnichannel customer journeys with event- and behaviour-triggered messaging. Includes flow automation for campaign management, drag-and-drop journey and AI agent builder, advanced personalisation and segmentation, and send-time optimisation.</p>	<p>「ジャーニーオーケストレーション：イベントおよび行動トリガーによるメッセージングを用いて、洗練されたオムニチャネル顧客ジャーニーを設計・自動化します。これには、キャンペーン管理のためのフロー自動化、ドラッグ&ドロップによるジャーニーおよび AI エージェントビルダー、高度なパーソナライゼーションとセグメンテーション、送信タイミングの最適化が含まれます。」</p>
<p>AI Agents: Creation, execution, and continuous improvement of autonomous AI Agents capable of independent goal-oriented interactions, powered by retrieval-augmented-generation (RAG) and large language model (LLM) inference. Includes multi-agent orchestration, rule-based and intent-based chatbot builder, multilingual support, seamless handoff to human agents with full context preservation, and Voice AI.</p>	<p>「AI エージェント：RAG (Retrieval-Augmented Generation) および大規模言語モデル (LLM) 推論を活用し、独立して目標指向の対話を行う自律型 AI エージェントの作成、実行、継続的改善を行います。これには、マルチエージェントオーケストレーション、ルールベースおよびインテントベースのチャットボットビルダー、多言語対応、コンテキストを完全に保持したままの人間エージェントへのシームレスなエスカレーション、そして Voice AI が含まれます。」</p>
<p>Human-AI Oversight: Dynamic transfer from AI to human agents when escalation conditions or sentiment criteria are met, supported by a unified omnichannel inbox with intelligent routing, customer context cards with 360° conversation history, workflow automation, and AI-assisted tooling for human agents such as but not limited to suggested reply, conversation summary, agent copilot, automatic disposition forms, and other writing assistance tools).</p>	<p>「Human-AI オーバーサイト：エスカレーション条件や感情分析の基準が満たされた際に、AI から人間エージェントへの動的な引き継ぎを実行します。これには、インテリジェントルーティングを備えた統合型オムニチャネル受信ボックス、360° の会話履歴を含む顧客コンテキストカード、ワークフロー自動化、ならびに人間エージェント向けの AI 支援ツール（推奨返信、会話要約、エージェントコパイロット、自動ディスポジションフォーム、その他の文章作成支援ツールなど）を含みます。」</p>

<p>Conversational CDP: Consolidation and synchronisation of data from customer interactions across all channels to a unified customer profile store, enabling improved personalisation, audience segmentation, and AI grounding via precision RAG pipeline.</p>	<p>「Conversational CDP : すべてのチャネルにおける顧客インタラクションから得られるデータを統合・同期し、統一された顧客プロフィールストアに集約することで、パーソナライゼーションの高度化、オーディエンスセグメンテーションの強化、そして精度の高いRAGパイプラインによるAIのグラウンディングを可能にします。」</p>
<p>Insights: AI-driven analytics and reporting of interaction outcomes, journey effectiveness, AI agent performance, and overall engagement, including AI-powered success evaluation, topic detection, recommendations, and customisable dashboards.</p>	<p>「Insights : インタラクション結果、ジャーニーの有効性、AI エージェントのパフォーマンス、そして全体的なエンゲージメントについて、AI による分析およびレポートを提供します。これには、AI 主導の成功評価、トピック検出、レコメンデーション、そしてカスタマイズ可能なダッシュボードが含まれます。」</p>
<p>2. Chargeable Events and Other AgentOS Particulars</p>	<p>2. 「課金対象イベントおよびその他の AgentOS に関する特記事項」</p>
<p>The AgentOS service contains the following types of Chargeable Events, which define how and when INFOBIP invoices the CLIENT for service usage. These Chargeable Events correspond to specific message types, interaction flows, and system usage within the AgentOS environment.</p>	<p>「AgentOS サービスには、以下の種類の課金対象イベントが含まれており、これらは INFOBIP が CLIENT に対してサービス利用料をどのように、またいつ請求するかを定義します。これらの課金対象イベントは、AgentOS 環境内における特定のメッセージタイプ、インタラクションフロー、およびシステム利用に対応しています。」</p>
<p>“Chargeable Event” shall mean any of the below definitions, whether as individual or collective charges, as outlined in the Business Proposal shared with the CLIENT:</p>	<p>「課金対象イベント（Chargeable Event）」とは、CLIENT に共有されたビジネス提案書に記載されているとおり、以下のいずれかの定義（個別または集合としての課金を含む）を意味します。」</p>

<p>- „AgentOS Processing Fee“ is a Chargeable Event applied to each event triggered by (i) an outbound message submitted by the CLIENT to End-Users, whereby the Chargeable Event is triggered when the message is submitted, or by (ii) an established call, answered by the End-User, or by an answering machine, or by CLIENT's application, whereby the Chargeable Event is triggered every 15 seconds.</p>	<p>- 「『AgentOS 処理手数料 (AgentOS Processing Fee)』とは、以下のいずれかによってトリガーされるイベントごとに適用される課金対象イベントを指します。 (i) CLIENT がエンドユーザーに送信するアウトバウンドメッセージの場合、メッセージが送信された時点で課金対象イベントが発生します。また、(ii) エンドユーザーが応答した通話、留守番電話が応答した通話、または CLIENT のアプリケーションが応答した通話が確立された場合には、15 秒ごとに課金対象イベントが発生します。</p>
<p>The Chargeable Event is applied on a per-message basis or on a per-call basis, depending on the trigger described above, and billed monthly based on the total number of Chargeable Events generated by messages submitted and/or duration of established calls.</p>	<p>「課金対象イベントは、上記のトリガー内容に応じて、メッセージ単位または通話単位で適用され、提出されたメッセージによって生成された課金対象イベントの総数および／または確立された通話の継続時間に基づいて、月次で請求されます。」</p>
<p>- „AgentOS Platform Fee“ is a recurring monthly fee that provides the CLIENT with access to the AgentOS platform and its core components. This Chargeable Event covers the availability and maintenance of all essential platform elements, including its orchestration layer (Journey Orchestration), analytics framework (Insights), AI agent configuration environment (AI Agents), and conversational management capabilities (Conversational CDP). AgentOS Platform Fee is billed at the first day of each month, and is subject to the Fair Usage Policy as defined herein.</p>	<p>- 「『AgentOS プラットフォーム料金 (AgentOS Platform Fee)』とは、CLIENT に対して AgentOS プラットフォームおよびその中核コンポーネントへのアクセスを提供する、毎月発生する定額料金を指します。この課金対象イベントには、オーケストレーションレイヤー (Journey Orchestration)、分析フレームワーク (Insights)、AI エージェント設定環境 (AI Agents)、および会話管理機能 (Conversational CDP) など、すべての主要なプラットフォーム要素の可用性と保守が含まれます。AgentOS プラットフォーム料金は毎月 1 日に請求され、本書に定め</p>

	<p>るフェアユースポリシーの対象となります。」</p>
<p>- „Named User Seat“ is a Chargeable Event corresponding to a number of named users associated with the CLIENT's account, who have access to a unified omnichannel inbox where the named user can view and manage person-to-CLIENT interactions as part of the AgentOS product.</p>	<p>- 「『ネームドユーザーシート (Named User Seat)』とは、CLIENT のアカウントに紐づく指名ユーザー数に対応する課金対象イベントを指し、これらの指名ユーザーは、AgentOS 製品の一部として、統合オムニチャネル受信ボックスへアクセスし、対人 (person-to-CLIENT) インタラクションを閲覧・管理することができます。」</p>
<p>Named User Seats are charged on a per-seat (i.e., per-named user), per-month basis and are billed at the first day of each month based on the total number of allocated Named User Seats at that time. If a new Named User Seat is provisioned within the current billing month, an additional Named User Seat will be charged at the time of provisioning at the full monthly cost, without proration. The initial charges for the first month of product activation are prorated based on the day of transfer/activation. Deprovisioning and subsequently re-adding a Named User Seat within the same billing month does not incur an additional Named User Seat charge. Named Users Seats cannot be transferred from one user to another and/or shared simultaneously by more users. Notwithstanding the above, the CLIENT shall be prohibited from using Named User Seats for more than 1 (one) concurrent session.</p>	<p>「ネームドユーザーシート (Named User Seat) は、ユーザー単位 (すなわち指名ユーザー単位) ・月額で課金され、各月の初日に、その時点で割り当てられているネームドユーザーシートの総数に基づいて請求されます。</p> <p>当該請求月の途中で新たなネームドユーザーシートがプロビジョニングされた場合、その時点で追加のネームドユーザーシートが月額料金の全額で課金され、日割り計算は行われません。</p> <p>初回の製品アクティベーション月における料金は、移行/アクティベーション日を基準に日割り計算されます。</p> <p>同一請求月内においてネームドユーザーシートを解除 (デプロビジョニング) し、その後再度追加した場合、追加のネームドユーザーシート料金は発生しません。</p> <p>ネームドユーザーシートは、他のユーザーへの譲渡および複数ユーザーによる同時共有はできません。</p> <p>また、上記にかかわらず、CLIENT はネームドユーザーシートを 1 (ワン) ユーザーにつき 1 (ワン) つの同時セッション</p>

	を超過して使用することは禁止されます。」
A named user shall be any person that has access to the unified omnichannel inbox part of the AgentOS product (such as: admin, supervisor, agent, or any other role, except for the users assigned with the viewer role).	「指名ユーザー (Named User) とは、AgentOS 製品の統合オムニチャネル受信ボックス部分にアクセス権を有する者を指し、管理者 (admin)、スーパーバイザー、エージェント、その他いかなる役割のユーザーも含まれます (ただし、ビューアー権限に割り当てられたユーザーは除きます)。」
- „AI Credits“ shall have the meaning ascribed to it in the AI Credits service description provided within the INFOBIP Services portfolio, available here: https://www.infobip.com/policies/service-description	- 「『AI クレジット (AI Credits) 』とは、以下のリンクで提供されている INFOBIP サービスポートフォリオ内の AI Credits サービス説明に定義される意味を有します : https://www.infobip.com/policies/service-description 」
3. Fair Usage Policy	3. フェアユースポリシー
To ensure proportional use, AgentOS applies the following policy: <ul style="list-style-type: none"> For every inbound message received within the AgentOS service , there should be at least three outbound messages sent monthly. For each unique user profile stored in Conversational CDP, there should be at least three outbound messages sent monthly. 	「適正利用 (フェアユース) を確保するため、AgentOS は以下のポリシーを適用します : <ul style="list-style-type: none"> AgentOS サービス内で受信したインバウンドメッセージ 1 件につき、毎月少なくとも 3 件のアウトバウンドメッセージが送信されている必要があります Conversational CDP に保存されている一意のユーザープロファイル 1 件につき、毎月少なくとも 3 件のアウトバウンドメッセージが送信されている必要があります。」
If this ratio is not maintained, INFOBIP reserves the right to apply a mandatory AgentOS Platform Fee or adjust the CLIENT's billing plan.	「この比率が維持されない場合、INFOBIP は必須の AgentOS プラットフォーム料金を適用する、または CLIENT の請求プランを調整する権利を有します。」