

AgentOS Service Description	AgentOS 서비스 설명
1. Service Description	1. 서비스 설명
<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>AgentOS는 INFOBIP의 AI 네이티브 옴니채널 대화 경험 플랫폼으로, 고객이 여러 커뮤니케이션 채널 전반에서 고객 참여 경험을 자동화하고 관리할 수 있도록 합니다. 이를 통해 고객은 컨텍스트 기반의 대화를 오케스트레이션하고, 고객 데이터를 통합하며, 자동화된 시스템과 인간 상담원 간에 문의를 실시간으로 라우팅하는 자율형 AI 에이전트를 설계·배포·운영할 수 있습니다.</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>AgentOS는 에이전틱 AI 지능, 대화형 고객 데이터 플랫폼(Conversational CDP), 그리고 통합 인터랙션 레이어를 결합하여 하나의 플랫폼에서 채팅, 음성, 디지털 채널을 통한 끊임 없는 고객 참여를 가능하게 합니다. 고객사는 고객 행동, 대화 맥락 또는 외부 데이터 소스에 기반하여 트리거되는 완전한 동적 워크플로우를 구축할 수 있습니다.</p>
<p>AgentOS is accessible via a web interface and/or API and comprises the following principal functionalities:</p>	<p>AgentOS는 웹 인터페이스 및/또는 API를 통해 접근할 수 있으며, 다음과 같은 주요 기능들로 구성됩니다:</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>여정 오케스트레이션(Journey Orchestration): 이벤트 및 행동 기반 메시징을 통해 정교한 옴니채널 고객 여정을 설계하고 자동화합니다. 여기에는 캠페인 관리를 위한 플로우 자동화, 드래그앤드롭 방식의 여정 및 AI 에이전트 빌더, 고급 퍼스널라이제이션과 세그멘테이션, 발송 시간 최적화 기능이 포함됩니다.</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 에이전트: RAG(검색 증강 생성) 및 LLM(대규모 언어 모델) 추론 기반으로, 독립적으로 목표 지향적 상호작용을 수행할 수 있는 자율형 AI 에이전트를 생성·실행·지속적으로 개선합니다. 여기에는 멀티 에이전트 오케스트레이션, 규칙 기반 및 의도 기반 챗봇 빌더, 다국어 지원, 전체 컨텍스트를 유지한 채 인간 상담원과의 매끄러운 연결, 그리고 Voice AI 기능이 포함됩니다."</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>휴먼-AI 오버사이트(Human-AI Oversight): 에스컬레이션 조건 또는 감정 기준이 충족될 때 AI에서 인간 상담원과의 동적 전환을 지원합니다. 이를 위해 지능형 라우팅이 적용된 통합 옴니채널 인박스, 360° 대화 이력을 포함한 고객 컨텍스트 카드, 워크플로 자동화, 제안 답변·대화 요약·에이전트 코파일럿·자동 디스포지션 폼·기타 문서 작성 보조 도구 등 인간 상담원용 AI 지원 툴이 제공됩니다.</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>대화형 CDP(Conversational CDP): 모든 채널에서 발생하는 고객 상호작용 데이터를 통합 고객 프로필 저장소에 결합·동기화하여 개인화 수준 향상, 오디언스 세분화, 정교한 RAG 파이프라인을 통한 AI 고도화를 가능하게 합니다.</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>인사이트(Insights): 상호작용 결과, 여정 효과성, AI 에이전트 성과 및 전반적인 참여도를 AI 기반 분석과 보고 기능을 통해 제공합니다. 여기에는 AI 기반 성공 평가, 주제 감지, 추천 기능, 그리고 맞춤형 대시보드가 포함됩니다.</p>
<p>2. Chargeable Events and Other AgentOS Particulars</p>	<p>2. 과금 이벤트 및 기타 AgentOS 관련 사항</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 서비스에는 다음과 같은 과금 이벤트 유형이 포함되며, 이는 INFOBIP이 서비스 사용량에 대해 언제, 어떻게 고객사에 비용을 청구하는지를 정의합니다. 이러한 과금 이벤트는 AgentOS 환경 내의 특정 메시지 유형, 상호작용 흐름, 그리고 시스템 사용과 연계되어 있습니다.</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>과금 이벤트(Chargeable Event)란, 고객사에 제공된 사업 제안서(Business Proposal)에 명시된 바에 따라, 개별적으로든 집합적으로든 아래에 정의된 모든 항목을 의미합니다:</p>
<ul style="list-style-type: none"> - „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. 	<ul style="list-style-type: none"> - “AgentOS 처리 수수료(AgentOS Processing Fee)”란 다음 각 경우에 발생하는 과금 이벤트를 의미합니다. (i) 고객사가 엔드유저에게 발송한 아웃바운드 메시지에 의해 트리거되는 경우로, 메시지가 제출된 시점에 과금 이벤트가 발생합니다. 또는 (ii) 엔드유저가 응답했거나, 자동응답기(Answering Machine)가 응답했거나, 고객사의 애플리케이션이 응답하여 통화가 성립된 경우로, 이때는 15초마다 과금 이벤트가 발생합니다.
<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>과금 이벤트는 위에서 설명된 트리거에 따라 메시지 단위 또는 통화 단위로 적용되며, 제출된 메시지로 인해 발생한 전체 과금 이벤트 수 및/또는 성립된 통화의 총 지속 시간을 기준으로 월 단위로 청구됩니다.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - “AgentOS 플랫폼 요금(AgentOS Platform Fee)”은 고객사에게 AgentOS 플랫폼 및 그 핵심 구성요소에 대한 액세스를 제공하는 월 정기 요금입니다. 이 과금 이벤트는 여정 오케스트레이션(Journey Orchestration), 분석 프레임워크(Insights), AI 에이전트 구성 환경(AI Agents), 대화 관리 기능(Conversational CDP) 등 모든 필수 플랫폼 요소의 가용성과 유지 관리를 포함합니다. AgentOS 플랫폼 요금은 매월 1일에 청구되며, 본 문서에 정의된

<p>Fee is billed at the first day of each month, and is subject to the Fair Usage Policy as defined herein.</p>	<p>공정 사용 정책(Fair Usage Policy)이 적용됩니다.</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>- “지정 사용자 좌석(Named User Seat)”은 고객사 계정에 연동된 지정 사용자 수에 해당하는 과금 이벤트로, 지정 사용자는 AgentOS 제품의 일부로 제공되는 통합 옴니채널 인박스에 접속하여 고객-회사 간(person-to-CLIENT) 상호작용을 열람하고 관리할 수 있습니다.</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>지정 사용자 좌석(Named User Seat)은 사용자 1명(즉, 지정 사용자 1명)당 매월 과금되며, 매월 1일에 해당 시점에 할당된 전체 지정 사용자 좌석 수를 기준으로 청구됩니다. 현재 청구 월 중에 새로운 지정 사용자 좌석이 프로비저닝될 경우, 좌석 추가 시점에 월 요금 전체가 부과되며 일할 계산(proration)은 적용되지 않습니다. 제품 활성화 첫 달의 초기 요금만 전환/활성화일을 기준으로 일할 계산됩니다. 동일한 청구 월 내에서 지정 사용자 좌석을 비활성화(Deprovision)했다가 다시 추가(Re-add)하더라도 추가 비용은 발생하지 않습니다. 지정 사용자 좌석은 한 사용자가 다른 사용자에게 양도하거나, 여러 사용자가 동시에 공유할 수 없습니다. 또한, 앞서 언급한 내용과 관계없이, 고객사는 지정 사용자 좌석을 1(한) 개의 동시 세션 이상으로 사용하는 것이 금지됩니다.</p>
<p>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).</p>	<p>지정 사용자(named user)란 AgentOS 제품의 통합 옴니채널 인박스에 접근할 수 있는 모든 사람을 의미하며(예: 관리자, 감독자, 상담원 등), 단 ‘뷰어(viewer)’ 역할로 지정된 사용자는 제외됩니다.</p>
<p>- „AI Credits“ shall have the meaning ascribed to it in the AI Credits service description provided within the INFOBIP</p>	<p>- “AI 크레딧(AI Credits)”은 INFOBIP 서비스 포트폴리오 내에 제공된 AI 크레딧 서비스</p>

<p>Services portfolio, available here: https://www.infobip.com/policies/service-description</p>	<p>설명(https://www.infobip.com/policies/service-description)에 명시된 의미를 갖습니다.</p>
<p>3. Fair Usage Policy</p>	<p>3. 공정 사용 정책(Fair Usage Policy).</p>
<p>To ensure proportional use, AgentOS applies the following policy:</p> <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. 	<p>비례적인 사용을 보장하기 위해 AgentOS는 다음의 정책을 적용합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AgentOS 서비스 내에서 수신되는 각 인바운드 메시지에 대해, 월 최소 3건 이상의 아웃바운드 메시지가 발송되어야 합니다. • Conversational CDP에 저장된 각 고유 사용자 프로필당, 월 최소 3건 이상의 아웃바운드 메시지가 발송되어야 합니다.
<p>If this ratio is not maintained, INFOBIP reserves the right to apply a mandatory AgentOS Platform Fee or adjust the CLIENT's billing plan.</p>	<p>이 비율이 유지되지 않을 경우, INFOBIP은 필수 AgentOS 플랫폼 요금을 적용하거나 고객사의 청구 플랜을 조정할 권리를 보유합니다.</p>