

<p><b>1. Service Description</b></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 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 is accessible via a web interface and/or API and comprises the following principal functionalities:</p> <p><b>Journey Orchestration:</b> 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><b>AI Agents:</b> 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</p>	<p><b>1. Mô tả Dịch vụ</b></p> <p>AgentOS là nền tảng trải nghiệm hội thoại đa kênh dựa trên AI của INFOBIP, cho phép KHÁCH HÀNG tự động hóa và quản lý các trải nghiệm tương tác khách hàng trên nhiều kênh giao tiếp. Nền tảng này cho phép KHÁCH HÀNG thiết kế, triển khai và vận hành các tác nhân AI tự động có khả năng điều phối các cuộc hội thoại theo ngữ cảnh, tích hợp dữ liệu khách hàng và phân luồng yêu cầu giữa hệ thống tự động và nhân viên hỗ trợ con người theo thời gian thực.</p> <p>AgentOS kết hợp trí tuệ AI tác vụ (agentic AI), Nền tảng Dữ liệu Khách hàng Hội thoại (Conversational CDP), và một lớp tương tác hợp nhất để mang đến khả năng tương tác khách hàng liền mạch qua chat, thoại và các kênh số chỉ trong một nền tảng duy nhất. KHÁCH HÀNG có thể xây dựng các quy trình làm việc hoàn toàn linh hoạt, được kích hoạt dựa trên hành vi của khách hàng, ngữ cảnh cuộc hội thoại hoặc các nguồn dữ liệu bên ngoài.</p> <p>AgentOS có thể được truy cập thông qua giao diện web và/hoặc API và bao gồm các chức năng chính sau:</p> <p><b>Điều phối Hành trình (Journey Orchestration):</b> Thiết kế và tự động hóa các hành trình khách</p>
--	---

and intent-based chatbot builder, multilingual support, seamless handoff to human agents with full context preservation, and Voice AI.

**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).

**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.

**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.

hàng đa kênh phức tạp với tin nhắn được kích hoạt theo sự kiện và hành vi. Bao gồm tự động hóa luồng cho quản lý chiến dịch, trình xây dựng hành trình và tác nhân AI dạng kéo-thả (drag-and-drop), cá nhân hóa và phân khúc nâng cao, cùng tối ưu hóa thời điểm gửi.

**Tác nhân AI (AI Agents):** Tạo, vận hành và cải tiến liên tục các Tác nhân AI tự động có khả năng tương tác độc lập theo mục tiêu, được hỗ trợ bởi công nghệ truy xuất tăng cường (RAG) và suy luận mô hình ngôn ngữ lớn (LLM). Bao gồm điều phối đa tác nhân, trình xây dựng chatbot dựa trên luật và ý định, hỗ trợ đa ngôn ngữ, chuyển tiếp liền mạch sang nhân viên hỗ trợ con người với khả năng giữ nguyên toàn bộ ngữ cảnh, và Voice AI.

**Giám sát Người – AI (Human-AI Oversight):** Chuyển đổi linh hoạt từ AI sang nhân viên hỗ trợ con người khi đáp ứng điều kiện leo thang hoặc tiêu chí cảm xúc, được hỗ trợ bởi hộp thư hợp nhất đa kênh với định tuyến thông minh; thẻ ngữ cảnh khách hàng với lịch sử hội thoại 360°; tự động hóa quy trình; và bộ công cụ hỗ trợ AI cho nhân viên (bao gồm nhưng không giới hạn ở gợi ý trả lời, tóm tắt hội thoại, trợ lý copilot cho tác nhân, biểu mẫu

	<p>phân loại tự động và các công cụ hỗ trợ viết khác).</p> <p><b>Conversational CDP:</b> Hợp nhất và đồng bộ dữ liệu từ mọi tương tác của khách hàng trên tất cả các kênh vào một kho hồ sơ khách hàng thống nhất, cho phép nâng cao cá nhân hóa, phân khúc đối tượng và cung cấp dữ liệu nền chính xác cho AI thông qua quy trình RAG tối ưu.</p> <p><b>Insights:</b> Phân tích và báo cáo do AI hỗ trợ về kết quả tương tác, hiệu quả hành trình, hiệu suất tác nhân AI và mức độ tương tác tổng thể, bao gồm đánh giá thành công bằng AI, phát hiện chủ đề, đề xuất tối ưu hóa và bảng điều khiển tùy chỉnh.</p>
<p><b>2. Chargeable Events and Other AgentOS Particulars</b></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><b>“Chargeable Event”</b> shall mean any of the below definitions, whether as individual or collective charges, as outlined in the Business Proposal shared with the CLIENT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>“AgentOS Processing Fee”</b> is a Chargeable Event applied to each event triggered by (i) an outbound message submitted by the CLIENT to End-Users,</li> </ul>	<p><b>2. Sự kiện Tính phí và Các Đặc điểm Khác của AgentOS</b></p> <p>Dịch vụ AgentOS bao gồm các loại Sự kiện Tính phí (Chargeable Events) sau đây, xác định cách thức và thời điểm INFOBIP lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với việc sử dụng dịch vụ. Các Sự kiện Tính phí này tương ứng với các loại tin nhắn, luồng tương tác và mức độ sử dụng hệ thống cụ thể trong môi trường AgentOS.</p> <p><b>“Sự kiện Tính phí” (Chargeable Event)</b> có nghĩa là bất kỳ định nghĩa nào dưới đây, được áp dụng dưới dạng phí riêng lẻ hoặc tổng hợp, như được nêu trong Đề</p>

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.

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.

- **“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.
- **“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. 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.

Xuất Thương Mại đã được chia sẻ với KHÁCH HÀNG:

---

• **“Phí Xử lý AgentOS” (AgentOS Processing Fee)**

Là Sự kiện Tính phí được áp dụng cho mỗi sự kiện được kích hoạt bởi:

(i) **một tin nhắn gửi đi** do KHÁCH HÀNG gửi đến Người Dùng Cuối — Sự kiện Tính phí được kích hoạt tại thời điểm tin nhắn được gửi; hoặc

(ii) **một cuộc gọi đã được thiết lập**, được trả lời bởi Người Dùng Cuối, máy trả lời tự động hoặc ứng dụng của KHÁCH HÀNG — Sự kiện Tính phí được kích hoạt **mỗi 15 giây**.

Sự kiện Tính phí được áp dụng **theo từng tin nhắn** hoặc **theo từng cuộc gọi**, tùy theo cơ chế kích hoạt nêu trên, và được lập hóa đơn hàng tháng dựa trên tổng số Sự kiện Tính phí được tạo ra bởi các tin nhắn đã gửi và/hoặc thời lượng cuộc gọi đã thiết lập.

---

• **“Phí Nền tảng AgentOS” (AgentOS Platform Fee)**

Là khoản phí định kỳ hàng tháng cung cấp cho KHÁCH HÀNG quyền truy cập vào nền tảng AgentOS và các thành phần cốt lõi của nó. Sự kiện Tính phí này bao gồm việc cung cấp và duy trì tất cả các yếu tố thiết yếu của nền tảng, bao gồm:

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.

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).

- **“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>

- lớp điều phối (Journey Orchestration),
- khung phân tích (Insights),
- môi trường cấu hình tác nhân AI (AI Agents),
- khả năng quản lý hội thoại (Conversational CDP).

Phí Nền tảng AgentOS được lập hóa đơn vào ngày đầu tiên của mỗi tháng, và tuân theo **Chính Sách Sử Dụng Hợp Lý (Fair Usage Policy)** được quy định tại đây.

---

#### • **“Ghế Người Dùng Theo Tên” (Named User Seat)**

Là Sự kiện Tính phí tương ứng với số lượng người dùng theo tên (named users) được liên kết với tài khoản của KHÁCH HÀNG, những người có quyền truy cập vào hộp thư hợp nhất đa kênh (unified omnichannel inbox) để xem và quản lý các tương tác giữa cá nhân và KHÁCH HÀNG trong khuôn khổ sản phẩm AgentOS.

#### **Nguyên tắc tính phí:**

- Tính phí **theo từng seat, theo tháng**, và lập hóa đơn vào ngày đầu tiên của mỗi tháng dựa trên tổng số Named User Seats đã được cấp tại thời điểm đó.
- Nếu một Named User Seat mới được cấp trong tháng hiện tại, phí cho seat này sẽ được thu

	<p><b>ngay tại thời điểm cấp, với toàn bộ phí tháng, không áp dụng tính theo tỷ lệ (no proration).</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Phí ban đầu của tháng kích hoạt sản phẩm đầu tiên được tính <b>theo tỷ lệ</b> dựa trên ngày chuyển giao/kích hoạt.</li><li>• Việc gỡ bỏ rồi thêm lại cùng một Named User Seat trong cùng kỳ thanh toán sẽ <b>không phát sinh thêm phí.</b></li><li>• Named User Seats <b>không thể chuyển nhượng</b> giữa các người dùng và/hoặc <b>không thể được sử dụng đồng thời bởi nhiều người dùng.</b></li><li>• KHÁCH HÀNG <b>không được phép</b> sử dụng một Named User Seat cho <b>hơn 1 (một) phiên hoạt động đồng thời.</b></li></ul> <p><b>Người dùng theo tên</b> là bất kỳ cá nhân nào có quyền truy cập vào hộp thư hợp nhất đa kênh trong sản phẩm AgentOS (bao gồm: quản trị viên, giám sát viên, nhân viên hỗ trợ, hoặc bất kỳ vai trò nào khác, <b>ngoại trừ</b> người dùng có vai trò chỉ-xem — viewer).</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>“Tín dụng AI” (AI Credits)</b></li></ul> <p>Có nghĩa như được mô tả trong phần mô tả dịch vụ AI Credits thuộc danh mục Dịch vụ INFOBIP, có tại:</p>
--	--

	<a href="https://www.infobip.com/policies/service-description">https://www.infobip.com/policies/service-description</a>
<p><b>3. Fair Usage Policy</b></p> <p>To ensure proportional use, AgentOS applies the following policy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For every inbound message received within the AgentOS service , there should be at least three outbound messages sent monthly.</li> <li>• For each unique user profile stored in Conversational CDP, there should be at least three outbound messages sent monthly.</li> </ul> <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><b>3. Chính Sách Sử Dụng Hợp Lý (Fair Usage Policy)</b></p> <p>Để đảm bảo việc sử dụng tương xứng, AgentOS áp dụng chính sách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đối với mỗi tin nhắn đến (inbound) nhận được trong dịch vụ AgentOS, phải có ít nhất ba tin nhắn gửi đi (outbound) hàng tháng.</li> <li>• Đối với mỗi hồ sơ người dùng duy nhất được lưu trữ trong Conversational CDP, phải có ít nhất ba tin nhắn gửi đi hàng tháng.</li> </ul> <p>Nếu tỷ lệ này không được duy trì, INFOBIP bảo lưu quyền áp dụng Phí Nền tảng AgentOS bắt buộc hoặc điều chỉnh kế hoạch thanh toán của KHÁCH HÀNG.</p>