

**NEW- AI CREDITS SERVICE
DESCRIPTION**

**MÔ TẢ DỊCH VỤ TÍN DỤNG AI – AI CREDITS
SERVICE DESCRIPTION (MỚI)**

1. Service Description

INFOBIP Services include a solution that enables the CLIENT to leverage AI-powered capabilities across the INFOBIP Platform. AI Credits is a standalone product that serves as the unified billing mechanism for all AI services, whether used within INFOBIP's AgentOS suite through CPaaS AI features, or as part of custom AI agent implementations built by the CLIENT.

The AI Credits service includes:

a. Access to AI-powered features across the INFOBIP Platform, including but not limited to automated conversational AI, AI-assisted agent tools, AI-driven analytics, and custom AI agent capabilities.

b. Credit tracking and visibility tools, enabling the CLIENT to monitor credit consumption, view per-feature usage breakdowns, and configure threshold alerts.

In providing the AI Credits Services, INFOBIP shall:

a. Ensure that connectivity between the CLIENT's information system and the INFOBIP Platform is tested and operational.

b. Process AI requests generated by the CLIENT and deliver responses through the INFOBIP Platform.

c. Track and report the CLIENT's AI Credit consumption, providing per-feature usage breakdowns.

d. Ensure continuity of AI services when the CLIENT's included credit allocation is exhausted, billing additional usage at the contracted per-credit rate.

e. Invoice the CLIENT for all INFOBIP charges related to the provision of AI Credits services.

f. Manage all necessary technical and operational aspects to ensure the functionality of the AI Credits services.

The CLIENT undertakes to:

1. Mô tả Dịch vụ

Dịch vụ INFOBIP bao gồm một giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG tận dụng các khả năng vận hành bằng AI trên toàn bộ Nền tảng INFOBIP. AI Credits là một sản phẩm độc lập, đóng vai trò là cơ chế tính phí thống nhất cho tất cả các dịch vụ AI, dù được sử dụng trong bộ sản phẩm AgentOS của INFOBIP thông qua các tính năng AI thuộc CPaaS, hay trong các triển khai tác nhân AI tùy chỉnh do KHÁCH HÀNG xây dựng.

Dịch vụ AI Credits bao gồm:

a. Quyền truy cập vào các tính năng được hỗ trợ bởi AI trên toàn bộ Nền tảng INFOBIP, bao gồm nhưng không giới hạn ở: AI hội thoại tự động, công cụ hỗ trợ tác nhân bằng AI, phân tích điều khiển bởi AI, và các khả năng xây dựng tác nhân AI tùy chỉnh.

b. Các công cụ theo dõi và hiển thị tín dụng, cho phép KHÁCH HÀNG giám sát mức tiêu thụ tín dụng, xem chi tiết mức sử dụng theo từng tính năng và thiết lập cảnh báo ngưỡng.

Trong việc cung cấp Dịch vụ AI Credits, INFOBIP sẽ:

a. Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP được kiểm tra và vận hành ổn định.

b. Xử lý các yêu cầu AI do KHÁCH HÀNG tạo ra và trả về phản hồi thông qua Nền tảng INFOBIP.

c. Theo dõi và báo cáo mức tiêu thụ Tín dụng AI của KHÁCH HÀNG, bao gồm chi tiết mức sử dụng theo từng tính năng.

d. Đảm bảo việc cung cấp liên tục các dịch vụ AI khi hạn mức tín dụng được cấp ban đầu của KHÁCH HÀNG đã hết, bằng cách tính phí thêm dựa trên đơn giá theo mỗi tín dụng đã được thỏa thuận trong hợp đồng.

e. Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản phí INFOBIP liên quan đến

<p>a. Provide all necessary configuration information through the completion of technical forms provided by INFOBIP.</p> <p>b. Ensure its information systems are configured to send requests to and receive responses from the Platform.</p> <p>c. Maintain compliance with applicable laws in its use of AI-powered features and the content generated through them.</p> <p>d. Fulfill all payment obligations as per the agreement.</p>	<p>việc cung cấp dịch vụ AI Credits.</p> <p>f. Quản lý tất cả các khía cạnh kỹ thuật và vận hành cần thiết để đảm bảo chức năng của dịch vụ AI Credits.</p> <p>KHÁCH HÀNG cam kết:</p> <p>a. Cung cấp toàn bộ thông tin cấu hình cần thiết thông qua việc hoàn tất các biểu mẫu kỹ thuật do INFOBIP cung cấp.</p> <p>b. Đảm bảo hệ thống thông tin của mình được cấu hình để gửi yêu cầu và nhận phản hồi từ Nền tảng.</p> <p>c. Duy trì việc tuân thủ các luật hiện hành trong quá trình sử dụng các tính năng vận hành bằng AI và nội dung được tạo ra từ các tính năng đó.</p> <p>d. Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ thanh toán theo thỏa thuận.</p>
--	---

2. Chargeable Events and Other AI Credits Particulars

The AI Credits services include a single, unified billing unit — the AI Credit — for the consumption of all AI-powered features available on the INFOBIP Platform.

"Chargeable Event" refers to any use of an AI-powered feature on the INFOBIP Platform that results in the consumption of AI Credits.

"AI Credit" is the single billing unit for all AI services on the INFOBIP Platform. All AI-powered features — across AgentOS and CPaaS — consume from one shared credit pool. There are no separate credit types or separate pools for different product lines or features.

An AI Credit shall be consumed when the CLIENT's use of a feature on the INFOBIP Platform requires AI processing, including but not limited to generating responses, analysing content, classifying intent, processing prompts, or executing AI-driven tasks. The number of AI Credits consumed per use may vary by feature.

AI Credits measure AI work performed, not messages sent or received. A single End-User interaction may consume multiple AI Credits, as the AI may perform several processing steps — such as intent classification, knowledge retrieval, reasoning, and response generation — before producing a final outcome. Equally, AI processing may occur without resulting in an outbound message to the End-User.

AI-powered features that serve as Platform utilities may be included at no additional credit cost as part of the INFOBIP Platform. INFOBIP reserves the right to reclassify features between credit-consuming features and included features at its own discretion. Additionally, all per-credit

2. Sự kiện Tính phí và Các Quy định Khác về AI Credits

Dịch vụ AI Credits bao gồm **một đơn vị tính phí thống nhất duy nhất — AI Credit —** dùng để đo lường mức tiêu thụ của tất cả các tính năng vận hành bằng AI có trên Nền tảng INFOBIP.

"Sự kiện Tính phí" (Chargeable Event) đề cập đến bất kỳ việc sử dụng tính năng vận hành bằng AI nào trên Nền tảng INFOBIP dẫn đến việc tiêu thụ AI Credits.

"AI Credit" là đơn vị tính phí duy nhất cho tất cả các dịch vụ AI trên Nền tảng INFOBIP. Mọi tính năng vận hành bằng AI — trên cả AgentOS và CPaaS — đều tiêu thụ từ **một nguồn tín dụng chung duy nhất**. Không có loại tín dụng riêng biệt hoặc các kho tín dụng khác nhau cho từng dòng sản phẩm hoặc tính năng.

Một AI Credit sẽ được tiêu thụ khi việc sử dụng một tính năng trên Nền tảng INFOBIP của KHÁCH HÀNG yêu cầu xử lý AI, bao gồm nhưng không giới hạn ở: tạo phản hồi, phân tích nội dung, phân loại ý định, xử lý prompt hoặc thực thi các tác vụ điều khiển bởi AI. Số lượng AI Credits tiêu thụ cho mỗi lần sử dụng có thể khác nhau tùy theo tính năng.

AI Credits **đo lường khối lượng xử lý AI**, không phải số lượng tin nhắn gửi hoặc nhận. Một tương tác duy nhất với Người Dùng Cuối có thể tiêu thụ nhiều AI Credits, do AI có thể thực hiện nhiều bước xử lý — như phân loại ý định, truy xuất tri thức, suy luận và tạo phản hồi — trước khi đưa ra kết quả cuối cùng. Tương tự, việc xử lý AI có thể xảy ra **ngay cả khi không tạo ra tin nhắn gửi đi** cho Người Dùng Cuối.

Các tính năng vận hành bằng AI đóng vai trò như tiện ích nền tảng có thể được cung cấp **miễn phí**, không tiêu thụ tín dụng, như một phần của Nền tảng INFOBIP. INFOBIP bảo lưu quyền phân loại lại các tính năng giữa nhóm tiêu thụ tín dụng và nhóm bao

<p>pricing, allocations, and consumption rates are subject to change at INFOBIP’s sole discretion. INFOBIP reserves the right to modify, amend, or update the per-credit amounts for any service, feature, or functionality without prior notice.</p>	<p>gồm sẵn theo quyết định riêng. Ngoài ra, mọi mức giá theo tín dụng, hạn mức phân bổ và tỷ lệ tiêu thụ có thể được thay đổi theo quyết định riêng của INFOBIP. INFOBIP có quyền sửa đổi hoặc cập nhật số lượng tín dụng tiêu thụ cho bất kỳ dịch vụ, tính năng hoặc chức năng nào mà không cần thông báo trước.</p>
<p>Credit Allocation</p> <p>AI Credits may be included as part of the AgentOS Platform Fee, with the allocation determined by the CLIENT's contracted plan. AI Credits may also be made available through a free trial allocation under terms determined by INFOBIP.</p> <p>When the CLIENT's included credit allocation is exhausted, AI services shall continue without interruption. The CLIENT shall however be billed for additional AI Credits consumed beyond the included allocation at the contracted per-credit rate. Included AI Credits reset at the beginning of each billing month. Unused AI Credits do not carry over to the following month.</p>	<p>Phân bổ Tín dụng (Credit Allocation)</p> <p>AI Credits có thể được bao gồm như một phần của Phí Nền tảng AgentOS, với hạn mức được xác định dựa trên gói mà KHÁCH HÀNG đã ký kết. AI Credits cũng có thể được cung cấp thông qua hạn mức dùng thử miễn phí theo điều kiện do INFOBIP quy định.</p> <p>Khi KHÁCH HÀNG sử dụng hết hạn mức tín dụng được cấp, các dịch vụ AI vẫn tiếp tục hoạt động không gián đoạn. Tuy nhiên, KHÁCH HÀNG sẽ bị tính phí cho phần AI Credits vượt mức theo đơn giá mỗi tín dụng đã thỏa thuận trong hợp đồng.</p> <p>Hạn mức AI Credits bao gồm trong gói sẽ được thiết lập lại vào đầu mỗi kỳ thanh toán hàng tháng. AI Credits không sử dụng hết sẽ không được chuyển sang tháng tiếp theo.</p>
<p>Subaccounts</p> <p>AI Credits configuration applied to the CLIENT's main account shall automatically extend to all associated subaccounts. No separate activation or configuration is required at the subaccount level.</p>	<p>Tài khoản phụ (Subaccounts)</p> <p>Cấu hình AI Credits được áp dụng cho tài khoản chính của KHÁCH HÀNG sẽ tự động được áp dụng cho tất cả tài khoản phụ liên kết. Không cần kích hoạt hoặc cấu hình riêng ở cấp độ tài khoản phụ.</p>
<p>Relationship to AI Assistant</p> <p>AI Credits and the GenAI product (including the AI Assistant as defined in product documentation provided by INFOBIP) are mutually exclusive — <u>an account cannot</u> have both active simultaneously. Activation of AI Credits on an account where GenAI is active shall result in the deprovisioning of the GenAI service. This transition is permanent; GenAI cannot be reactivated on that account thereafter.</p>	<p>Mối quan hệ với AI Assistant</p> <p>AI Credits và sản phẩm GenAI (bao gồm AI Assistant như được định nghĩa trong tài liệu sản phẩm do INFOBIP cung cấp) loại trừ lẫn nhau — một tài khoản không thể đồng thời sử dụng cả hai.</p> <p>Việc kích hoạt AI Credits trên một tài khoản đang sử dụng GenAI sẽ dẫn đến hủy kích</p>

	hoạt vĩnh viễn dịch vụ GenAI trên tài khoản đó. Sau khi chuyển đổi, GenAI không thể được kích hoạt lại trên tài khoản đó.
3. Location of AI Credits Data Processing AI Credits services are available to CLIENTS globally. However, data processing within AI Credits services will be conducted in one of the following regions: the European Union or the United States of America. The CLIENT acknowledges that data processing will occur in one of these specified locations.	3. Địa điểm Xử lý Dữ liệu của AI Credits Dịch vụ AI Credits được cung cấp cho KHÁCH HÀNG trên toàn cầu. Tuy nhiên, việc xử lý dữ liệu trong phạm vi dịch vụ AI Credits sẽ được thực hiện tại một trong hai khu vực sau: Liên minh Châu Âu (EU) hoặc Hoa Kỳ (USA). KHÁCH HÀNG xác nhận và đồng ý rằng việc xử lý dữ liệu sẽ diễn ra tại một trong các địa điểm được chỉ định này.