C/2026/5731

3.11.2026

Souhrnná zpráva o rozhodnutí Komise

ze dne 9. července 2026,

které se týká řízení podle článku 102 Smlouvy o fungování Evropské unie a článku 54 Dohody o EHP

(VĚC AT.40823 – POPRODEJNÍ SLUŽBY PODPORY SAP ERP)

(oznámeno pod číslem C(2026) 4685 final)

(Pouze anglické znění je závazné)

(Text s významem pro EHP)

(C/2026/5731)

Dne 9. července 2026 přijala Komise rozhodnutí týkající se řízení podle článku 102 Smlouvy o fungování Evropské unie a článku 54 Dohody o EHP. V souladu s ustanoveními článku 30 nařízení Rady (ES) č. 1/2003 ([1]) Komise tímto zveřejňuje jména stran a hlavní obsah rozhodnutí včetně všech uložených sankcí, přičemž bere v úvahu oprávněný zájem podniků na ochraně jejich obchodního tajemství.

1. ÚVOD

1) Tímto rozhodnutím se stávají právně závaznými závazky nabídnuté společností SAP SE (dále jen „SAP“) podle článku 9 nařízení (ES) č. 1/2003 (dále jen „rozhodnutí o závazcích“), které se týkají řízení podle článku 102 Smlouvy o fungování EU a článku 54 Dohody o EHP.

2. ŘÍZENÍ

2) Řízení proti společnosti SAP zahájila Komise ze své vlastní iniciativy.

3) Dne 25. září 2025 zahájila Komise řízení proti společnosti SAP podle čl. 2 odst. 1 nařízení Komise (ES) č. 773/2004 ([2]) a čl. 11 odst. 6 nařízení (ES) č. 1/2003 v souvislosti s možným zneužitím dominantního postavení na trhu s poprodejními službami podpory a údržby pro on-premise software pro plánování podnikových zdrojů (dále jen „ERP software“) v Evropském hospodářském prostoru („EHP“)

4) Dne 25. září 2025 přijala Komise předběžné posouzení určené společnosti SAP. Společnost SAP odpověděla na předběžné posouzení dne 31. října 2025.

5) Dne 17. listopadu 2025 zveřejnila Komise oznámení o tržním testu podle čl. 27 odst. 4 nařízení (ES) č. 1/2003.

6) Dne 6. července 2026 vydal Poradní výbor pro restriktivní praktiky a dominantní postavení kladné stanovisko.

7) Dne 6. července 2026 vydal svou závěrečnou zprávu úředník pro slyšení.

([1]) Nařízení Rady (ES) č. 1/2003 ze dne 16. prosince 2002 o provádění pravidel hospodářské soutěže stanovených v článcích 81 a 82 Smlouvy (Úř. věst. L 1, 4.1.2003, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2003/1/oj) (dále jen „nařízení (ES) č. 1/2003“).

([2]) Nařízení Komise (ES) č. 773/2004 ze dne 7. dubna 2004 o vedení řízení Komise podle článků 81 a 82 Smlouvy o ES (Úř. věst. L 123, 27.4.2004, s. 18, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/773/oj) (dále jen „nařízení (ES) č. 773/2004“).

3. VÝHRADY KOMISE TÝKAJÍCÍ SE HOSPODÁŘSKÉ SOUTĚŽE

8) Společnost SAP vyvíjí softwarové aplikace pro společnosti za účelem řízení jejich obchodních činností. Patří sem software pro plánování podnikových zdrojů, který podporuje obchodní funkce, jako je správa podnikových financí, lidských zdrojů a řízení projektů. ERP software společnosti SAP lze poskytovat on-premise – kdy software běží na vlastních serverech zákazníka – nebo prostřednictvím cloudu – kdy je hostován na serverech společnosti SAP a poskytován přes internet. Společnost SAP rovněž poskytuje služby údržby a podpory pro svůj ERP software, které zahrnují pravidelné aktualizace a technickou pomoc pro podnikové zákazníky s cílem zajistit bezproblémový provoz softwaru.

9) V předběžném posouzení Komise vyjádřila obavy z narušení hospodářské soutěže tím, že čtyři úzce propojené postupy prováděné společností SAP v souvislosti s jejími službami údržby a podpory pro ERP software instalovaný na on-premise systémech mohou představovat porušení článku 102 Smlouvy o fungování EU a článku 54 Dohody o EHP.

10) Jedná se o tyto čtyři postupy: i) zásada „vše nebo nic“ společnosti SAP, která zavazuje zákazníky k tomu, aby získávali od společnosti SAP údržbu a podporu pro veškerý svůj software SAP OP ERP na stejné úrovni, pokud se rozhodnou pro údržbu a podporu společnosti SAP alespoň pro jednu ze svých licencí na softwarové řešení SAP OP ERP; ii) nemožnost zákazníků společnosti SAP ukončit údržbu a podporu pro „shelfware“ (tj. nepoužívané licence) v důsledku politiky „vše nebo nic“; iii) prodloužení původní doby platnosti licencí ze strany společnosti SAP, během níž není možné ukončit údržbu a podporu SAP, a iv) politika společnosti SAP týkající se obnovení služeb vztahující se na zákazníky, kteří si po období přerušení služby sjednají údržbu a podporu SAP.

11) Komise ve svém předběžném posouzení dospěla k závěru, že dané jednání může mít i) účinky vyloučení z trhu na konkurenty společnosti SAP v oblasti údržby a podpory a ii) vykořisťovací účinky na zákazníky společnosti SAP v EHP.

4. PŮVODNÍ ZÁVAZKY, TRŽNÍ TEST A KONEČNÉ ZÁVAZKY

4.1 Původní závazky

12) Původní závazky, které společnost SAP nabídla dne 14. listopadu 2025, měly za cíl vyřešit obavy vyplývající ze čtyř postupů zjištěných v předběžném posouzení.

13) Co se týče politiky „všechno nebo nic“: Zákazníci společnosti SAP mohou požádat o rozdělení svého digitálního prostředí, jež integruje všechny on-premise softwarové produkty a licence pro ERP od společnosti SAP, do samostatných komerčních instalací. Pro každou komerční instalaci si zákazníci budou moci vybrat různé poskytovatele údržby a podpory a/nebo různé úrovně podpory od společnosti SAP, nebo budou moci ponechat své komerční instalace bez podpory. Společnost SAP vyřídí žádosti o rozdělení prostředí do šesti měsíců od podání žádosti. Za předpokladu, že budou splněny všechny podmínky a společnost SAP je potvrdí, toto rozdělení by nabylo účinnosti následujícího 1. ledna po uplynutí šestiměsíčního období. Rozdělení prostředí ani ukončení údržby a podpory ze strany společnosti SAP pro komerční instalaci nebude mít za následek nový výpočet základny pro údržbu zákazníka.

14) Pokud jde o shelfware: společnost SAP se zavazuje, že nabídne větší transparentnost a širší přístup k smlouvám s jednou metrikou, v jejichž rámci jsou licenční poplatky – včetně poplatků za údržbu a podporu – vypočítány na základě dohodnuté metriky, např. příjmů. V případě nedostatečného využití v rámci smlouvy s jednou metrikou sníží společnost SAP základ pro výpočet poplatků za údržbu a podporu, a to maximálně o 10 % ročně. Navíc budou mít zákazníci možnost si zřídit samostatné komerční instalace, které zahrnují shelfware, a ukončit údržbu a podporu takových komerčních instalací. A konečně společnost SAP zajistí, aby její politiky týkající se částečného ukončení licencí byly pro zákazníky transparentnější.

15) Pokud jde o prodloužení počáteční doby platnosti: společnost SAP se zavazuje, že vyjasní svá smluvní ustanovení týkající se prodloužení počáteční doby platnosti a nebude vyžadovat její opětovné zahájení při každém dalším nákupu licence.

16) Pokud jde o poplatky za zpětnou údržbu a obnovení: Společnost SAP se zavazuje, že zruší poplatky za obnovení a sníží poplatky za zpětnou údržbu na 50 % výše poplatků za údržbu a podporu, které by zákazník zaplatil, pokud by podporu neukončil, s omezením na šest měsíců. Společnost SAP se rovněž zavazuje, že zcela upustí od poplatků za zpětnou údržbu u seznamu produktů, které již nejsou společností SAP podporovány a na něž se nevztahuje licence napříč produkty.

17) Společnost SAP tyto závazky splní tak, že do tří měsíců od data doručení rozhodnutí aktualizuje příslušné politiky a smlouvy a do pěti pracovních dnů od tohoto data informuje o změnách zákazníky a příslušné zúčastněné strany. Společnost SAP se rovněž zavazuje proškolit své zaměstnance ohledně těchto závazků, a to do šesti měsíců od data jejich nabytí účinnosti. Dodržování závazků ze strany společnosti SAP bude sledovat nezávislý dohlížející správce.

18) Závazky platí stejně pro všechny zákazníky na celém světě po dobu deseti let.

4.2 **Tržní test**

19) Komise zveřejnila dne 17. listopadu 2025 původní návrh závazku společnosti SAP pro účely tržního testu. V reakci na to obdržela Komise 43 podání od zúčastněných třetích stran.

20) Připomínky k navrhovaným závazkům se týkaly především shelfware. Zejména možnost rozdělit prostředí by nepředstavovala řešení v situacích, kdy není možné oddělit shelfware od aktivních softwarových licencí, například v případě snižování počtu zaměstnanců. Zřízení komerční instalace pro ukončení údržby a podpory související se shelfwarem bylo rovněž považováno za umělé a administrativně náročné.

21) Kromě toho, pokud jde o politiku „vše nebo nic“, respondenti považovali lhůtu pro nabytí účinnosti rozdělení za příliš dlouhou a požadavky na rozdělení za nejasné a/nebo omezující.

22) V dalších připomínkách bylo omezení na 10 % stanovené pro smlouvy s jednou metrikou považováno za příliš nízké.

4.3 **Konečné závazky**

23) V reakci na vznesené připomínky předložila společnost SAP dodatečné závazky. Konečné závazky se od návrhu původních závazků liší takto:

24) Rozdělení prostředí do samostatných komerčních instalací bude probíhat čtyřikrát ročně namísto jednou ročně. Společnost SAP rovněž podrobněji upřesňuje požadavky na rozdělení.

25) Omezení uplatňované v případě nedostatečného využívání smluv s jednou metrikou se zvyšuje na 20 %, což znamená, že poplatky za údržbu a podporu lze v důsledku poklesu sjednaných metrik snížit nejvýše o 20 % ročně.

26) Společnost SAP umožní čistě částečné ukončení licencí za dohodnutých smluvních podmínek bez přepočtu základny údržby zákazníka ve třech dalších případech, a to i) v případě produktů, u nichž je jedinou dostupnou fází údržby údržba podle specifických požadavků zákazníka; ii) v případě neúspěšných projektů provádění, kdy lze neúspěch přičíst společnosti SAP; iii) v případě platební neschopnosti nebo úpadku zákazníka.

27) Kromě toho budou mít zákazníci možnost každé dva roky ukončit až 10 % svých licencí, pokud se během těchto dvou let sníží počet jejich zaměstnanců alespoň o 10 %. Uvedené se uplatňuje se zpětnou platností od 1. ledna 2025.

28) Kromě toho budou moci zákazníci, kteří odprodají část svého podniku, snížit počet svých příslušných licencí, aniž by došlo k omezení celkového počtu licencí nebo k přepočítání základu pro výpočet poplatků za údržbu pro daného zákazníka.

29) Společnost SAP rovněž zpřístupní jednotné informační místo, kde mohou zákazníci nalézt odkaz na politiky popisující všechny možnosti částečného ukončení smlouvy, které mají k dispozici.

30) A konečně společnost SAP vytvoří strukturu interního clearingu, kterou budou moci zákazníci využít v případě, že se domnívají, že společnost SAP v jejich konkrétním případě neuplatňuje konečné závazky.

5. **ZÁVĚR**

31) V rozhodnutí se konstatuje, že konečné závazky účinně a přiměřeně reagují na výhrady týkající se narušení hospodářské soutěže uvedené v předběžném posouzení.

32) Vzhledem ke konečným závazkům společnosti SAP se Komise domnívá, že již neexistují žádné důvody pro zásah z její strany.