C/2026/5731

3.11.2026

Résumé de la décision de la Commission

du 9 juillet 2026

relative à une procédure d'application de l'article 102 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et de l'article 54 de l'accord EEE

(Affaire AT.40823 — SAP ERP SERVICES D'ASSISTANCE APRÈS-VENTE)

[notifiée sous le numéro C(2026)4685 final]

(Le texte en langue anglaise est le seul faisant foi)

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

(C/2026/5731)

Le 9 juillet 2026, la Commission a adopté une décision relative à une procédure d'application de l'article 102 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) et de l'article 54 de l'accord de l'Espace économique européen (EEE). En application des dispositions de l'article 30 du règlement (CE) nº 1/2003 du Conseil [1]*, la Commission publie par la présente le nom des parties et l'essentiel de la décision, y compris les sanctions imposées, en tenant compte de l'intérêt légitime des entreprises à ce que leurs secrets d'affaires ne soient pas divulgués.*

1. **INTRODUCTION**

(1) La décision rend juridiquement contraignants les engagements proposés par SAP SE (ci-après «SAP») au titre de l'article 9 du règlement (CE) nº 1/2003 (ci-après la «décision relative aux engagements»), concernant la procédure d'application de l'article 102 TFUE et de l'article 54 de l'accord EEE.

2. **PROCÉDURE**

(2) La procédure concernant SAP a été engagée à l'initiative de la Commission.

(3) Le 25 septembre 2025, la Commission a ouvert une procédure à l'encontre de SAP, conformément à l'article 2, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 773/2004 de la Commission [2] et à l'article 11, paragraphe 6, du règlement (CE) nº 1/2003, concernant un abus de position dominante potentiel sur le marché des services après-vente de maintenance et d'assistance pour les logiciels de planification des ressources d'entreprise (ci-après «ERP») sur site dans l'Espace économique européen (ci-après l'«EEE»).

(4) Le 25 septembre 2025, la Commission a adopté une évaluation préliminaire adressée à SAP. SAP a répondu à cette évaluation préliminaire le 31 octobre 2025.

(5) Le 17 novembre 2025, la Commission a publié un avis de consultation du marché conformément à l'article 27, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1/2003.

(6) Le comité consultatif en matière d'ententes et de positions dominantes a émis un avis favorable le 6 juillet 2026.

(7) Le 6 juillet 2026, la conseillère-auditrice a rendu son rapport final.

[1] Règlement (CE) nº 1/2003 du Conseil du 16 décembre 2002 relatif à la mise en œuvre des règles de concurrence prévues aux articles 81 et 82 du traité (JO L 1 du 4.1.2003, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2003/1/oj) [ci-après le «règlement (CE) nº 1/2003»].

[2] Règlement (CE) nº 773/2004 de la Commission du 7 avril 2004 relatif aux procédures mises en œuvre par la Commission en application des articles 81 et 82 du traité CE (JO L 123 du 27.4.2004, p. 18, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/773/oj) [ci-après le «règlement (CE) nº 773/2004»].

3. **PRÉOCCUPATIONS DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE CONCURRENCE**

(8) SAP développe des applications logicielles permettant aux entreprises de gérer leurs activités commerciales. Il s'agit notamment de logiciels de planification des ressources de l'entreprise («ERP»), qui prennent en charge des fonctions commerciales, telles que la gestion des finances de l'entreprise, les ressources humaines et la gestion de projets. Le logiciel ERP de SAP peut être fourni sur site (lorsqu'il fonctionne sur les serveurs du client) ou dans le nuage (lorsqu'il est hébergé sur les serveurs de SAP et fourni via l'internet). SAP offre aussi des services de maintenance et d'assistance pour son logiciel ERP, notamment des mises à jour régulières et une assistance technique pour ses clients professionnels afin d'assurer le bon fonctionnement du logiciel.

(9) Dans son évaluation préliminaire, la Commission a exprimé des préoccupations en matière de concurrence concernant quatre pratiques étroitement liées mises en œuvre par SAP en ce qui concerne ses services de maintenance et d'assistance pour les logiciels ERP sur site qui pourraient constituer une infraction à l'article 102 du TFUE et à l'article 54 de l'accord EEE.

(10) Les quatre pratiques concernées sont les suivantes: i) la politique du «Tout ou Rien» menée par SAP, qui oblige les clients à obtenir de SAP des services de maintenance et d'assistance pour tous les logiciels ERP sur site de SAP avec un même niveau d'assistance s'ils choisissent de recourir aux services de maintenance et d'assistance de SAP pour au moins une de leurs licences logicielles ERP sur site de SAP; ii) l'impossibilité pour les clients de SAP de résilier les services de maintenance et d'assistance pour les «shelfware» (les licences inutilisées) en raison de la politique du «Tout ou Rien»; iii) la prolongation par SAP de la durée initiale des licences, durant laquelle il n'est pas possible de résilier les services de maintenance et d'assistance de SAP et iv) la politique de réactivation de SAP, s'appliquant aux clients qui s'abonnent aux services de maintenance et d'assistance de SAP après une période d'absence.

(11) Dans son évaluation préliminaire, la Commission a considéré à titre préliminaire que les pratiques en cause pouvaient produire i) des effets d'éviction sur les concurrents de SAP dans le domaine des services de maintenance et d'assistance et ii) des effets d'exploitation sur les clients de SAP dans l'EEE.

4. **LES ENGAGEMENTS INITIAUX, LA CONSULTATION DES ACTEURS DU MARCHÉ ET LES ENGAGEMENTS DÉFINITIFS**

4.1. **Les engagements initiaux**

(12) Les engagements initiaux proposés par SAP le 14 novembre 2025 visaient à répondre aux préoccupations soulevées concernant les quatre pratiques identifiées dans l'évaluation préliminaire.

(13) En ce qui concerne la politique du «Tout ou Rien»: les clients de SAP peuvent demander la division de l'ensemble de leurs licences logicielles, qui intègrent tous les produits et licences logicielles ERP sur site de SAP, en installations commerciales distinctes. Pour chaque installation commerciale, les clients pourront choisir des prestataires de services de maintenance et d'assistance différents et/ou des niveaux différents d'assistance de la part de SAP, ou décider de laisser l'installation commerciale sans assistance. SAP traitera les demandes de division d'un ensemble de licences logicielles dans un délai de six mois à compter de la demande. Pour autant que toutes les conditions soient remplies et confirmées par SAP, cette division prendrait effet le 1er janvier suivant, après la fin de la période de six mois. La division de l'ensemble de leurs licences logicielles ou la résiliation des services de maintenance et d'assistance de SAP pour une installation commerciale ne déclencheront pas un recalcul de la base de maintenance d'un client.

(14) En ce qui concerne les licences logicielles inutilisées: SAP s'engage à offrir une plus grande transparence et un accès plus large aux contrats à métrique unique, dans le cadre desquels les frais de licence, y compris les frais de maintenance et d'assistance, sont calculés sur la base d'une métrique convenue, par exemple le chiffre d'affaires. En cas de sous-utilisation dans le cadre d'un contrat à métrique unique, SAP réduira la base de maintenance utilisée pour calculer les frais de maintenance et d'assistance, dans la limite maximale de 10 % par an. En outre, les clients pourront mettre en place des installations commerciales distinctes comprenant les licences logicielles inutilisées et résilier les services de maintenance et d'assistance pour ces installations commerciales. Enfin, SAP rendra sa politique de résiliation partielle des licences plus transparente pour les clients.

(15) En ce qui concerne la prolongation de la durée initiale des licences: SAP s'engage à clarifier ses dispositions contractuelles concernant la prolongation de la durée initiale et à s'abstenir de réinitialiser celle-ci à chaque achat de licence supplémentaire.

(16) En ce qui concerne les frais de maintenance rétroactifs et de réactivation: SAP s'engage, si un client renonce à l'assistance, à supprimer les frais de réactivation et à ramener les frais de maintenance rétroactifs à 50 % du montant des frais de maintenance et d'assistance qu'il aurait payés, plafonnés à 6 mois. SAP s'engage également à renoncer entièrement aux frais de maintenance rétroactifs pour une liste de produits qui ne sont plus pris en charge par SAP et qui ne sont pas couverts par une licence multiproduits.

(17) SAP mettra en œuvre ces engagements en mettant à jour les politiques et contrats pertinents dans un délai de trois mois suivant la date de notification de la décision et communiquera les modifications aux clients et aux parties prenantes concernées dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de cette date. Afin de donner suite à ces engagements, SAP s'engage également à former ses employés dans un délai de six mois à compter de la date à laquelle ces engagements prennent effet. Un mandataire indépendant vérifiera le respect des engagements par SAP.

(18) Les engagements s'appliquent de la même manière à tous les clients dans le monde entier pendant une période de 10 ans.

4.2. **La consultation des acteurs du marché**

(19) La Commission a publié les engagements proposés par SAP en vue d'une consultation des acteurs du marché le 17 novembre 2025. En réponse, la Commission a reçu 43 observations de tiers intéressés.

(20) Les observations reçues au sujet des engagements proposés concernaient principalement les licences logicielles inutilisées. En particulier, la possibilité de diviser l'ensemble des licences logicielles n'offrirait pas de solution dans les situations où il n'est pas possible de séparer les licences logicielles inutilisées des licences logicielles actives, par exemple dans des contextes de réduction du personnel. La création d'une installation commerciale dédiée à la résiliation des services de maintenance et d'assistance liés aux licences logicielles inutilisées a également été considérée comme artificielle et représentant une charge administrative considérable.

(21) En outre, en ce qui concerne la politique «Tout ou Rien», les répondants ont estimé que le délai pour l'entrée en vigueur de la division était trop long et que les exigences concernant cette dernière étaient peu claires et/ou restrictives.

(22) D'autres répondants ont estimé que le plafond de 10 % associé aux contrats à métrique unique était trop faible.

4.3. **Les engagements définitifs**

(23) En réponse aux observations formulées, SAP a présenté des engagements supplémentaires. Ceux-ci diffèrent des engagements initiaux comme suit:

(24) La division de l'ensemble des licences logicielles en installations commerciales distinctes entrera en vigueur quatre fois par an, au lieu d'une fois par an. SAP clarifie également les exigences relatives à la division.

(25) Le plafond appliqué en cas de sous-utilisation de contrats à métrique unique est porté à 20 %, ce qui signifie que les frais de maintenance et d'assistance peuvent être réduits jusqu'à un maximum de 20 % par an en raison d'une diminution des métriques convenues.

(26) SAP autorisera la résiliation purement partielle des licences, conformément aux conditions contractuelles convenues, sans recalcul de la base de maintenance du client, dans trois scénarios supplémentaires, à savoir i) pour les produits pour lesquels la Customer-Specific Maintenance («maintenance spécifique au client») est la seule phase de maintenance disponible; ii) pour les projets dont la mise en œuvre a échoué, lorsque la responsabilité de l'échec incombe à SAP; iii) en cas d'insolvabilité ou de faillite d'un client;

(27) En outre, les clients seront autorisés à résilier jusqu'à 10 % de leurs licences tous les deux ans si leurs effectifs ont été réduits d'au moins 10 % au cours de ces deux années. Cet engagement s'applique rétroactivement à compter du 1er janvier 2025.

(28) En outre, les clients qui cèdent une activité seront autorisés à réduire leurs licences respectives, sans limiter le nombre de licences ni recalculer la base de maintenance du client.

(29) SAP mettra également à disposition un point d'information unique où les clients pourront trouver le lien vers les politiques décrivant toutes les options de résiliation partielle dont ils disposent.

(30) Enfin, SAP créera une structure de compensation interne à laquelle les clients pourront s'adresser s'ils estiment que SAP n'applique pas les engagements définitifs à leur cas particulier.

5. **CONCLUSIONS**

(31) Dans sa décision, la Commission considère que les engagements définitifs remédient efficacement aux problèmes de concurrence qu'elle a soulevés dans son évaluation préliminaire, sans être disproportionnés.

(32) À la lumière des engagements définitifs proposés par SAP, la Commission considère qu'il n'y a plus lieu qu'elle agisse.