C/2026/5731

3.11.2026

Streszczenie decyzji Komisji

z dnia 9 lipca 2026 r.

dotyczącej postępowania na podstawie art. 102 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej oraz art. 54 Porozumienia EOG

(Sprawa AT.40823 – POSPRZEDAŻNE USŁUGI SERWISOWE W ODNIESIENIU DO OPROGRAMOWANIA ERP OPRACOWANEGO PRZEZ SAP)

(notyfikowana jako dokument C(2026) 4685 final)

(Jedynie tekst w języku angielskim jest autentyczny)

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

(C/2026/5731)

9 lipca 2026 r. Komisja przyjęła decyzję dotyczącą postępowania na podstawie art. 102 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej i art. 54 Porozumienia EOG. Zgodnie z przepisami art. 30 rozporządzenia Rady (WE) nr 1/2003 ([1]) Komisja podaje niniejszym do wiadomości nazwy stron oraz zasadniczą treść decyzji, wraz z informacjami na temat wszelkich nałożonych kar, uwzględniając jednak uzasadnione prawo przedsiębiorstw do ochrony ich tajemnic handlowych.

1. **WPROWADZENIE**

1) Decyzja nadaje prawnie wiążący charakter zaproponowanym przez SAP SE („SAP") na podstawie art. 9 rozporządzenia (WE) nr 1/2003 („decyzja w sprawie zobowiązań") zobowiązaniom dotyczącym postępowania na podstawie art. 102 TFUE i art. 54 Porozumienia EOG.

2. **PROCEDURA**

2) Komisja wszczęła postępowanie przeciwko SAP z własnej inicjatywy.

3) 25 września 2025 r. Komisja wszczęła postępowanie przeciwko SAP na podstawie art. 2 ust. 1 rozporządzenia Komisji (WE) nr 773/2004 ([2]) i art. 11 ust. 6 rozporządzenia (WE) nr 1/2003 w związku z potencjalnym nadużyciem pozycji dominującej na rynku posprzedażnym usług serwisowych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG") w odniesieniu do opracowanego przez SAP oprogramowania do zarządzania zasobami przedsiębiorstwa (ERP) w wersji instalowanej lokalnie na serwerze lub stacji roboczej.

4) 25 września 2025 r. Komisja przyjęła ocenę wstępną skierowaną do SAP. 31 października 2025 r. SAP odpowiedział na ocenę wstępną.

5) 17 listopada 2025 r. Komisja opublikowała zawiadomienie o teście rynkowym na podstawie art. 27 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1/2003.

6) 6 lipca 2026 r. Komitet Doradczy ds. Praktyk Ograniczających Konkurencję i Pozycji Dominujących wydał pozytywną opinię.

7) 6 lipca 2026 r. urzędnik przeprowadzający spotkanie wyjaśniające przedstawił swoje sprawozdanie końcowe.

([1]) Rozporządzenie Rady (WE) nr 1/2003 z dnia 16 grudnia 2002 r. w sprawie wprowadzenia w życie reguł konkurencji ustanowionych w art. 81 i 82 Traktatu (Dz.U. L 1 z 4.1.2003, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2003/1/oj) („rozporządzenie (WE) nr 1/2003").

([2]) Rozporządzenie Komisji (WE) nr 773/2004 z dnia 7 kwietnia 2004 r. odnoszące się do prowadzenia przez Komisję postępowań zgodnie z art. 81 i art. 82 Traktatu WE (Dz.U. L 123 z 27.4.2004, s. 18, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/773/oj) („rozporządzenie (WE) nr 773/2004").

3. ZASTRZEŻENIA KOMISJI DOTYCZĄCE KONKURENCJI

8) SAP opracowuje oprogramowanie dla przedsiębiorstw służące do zarządzania działalnością gospodarczą. Obejmuje to oprogramowanie do planowania zasobów przedsiębiorstwa („ERP"), które wspiera funkcje biznesowe, takie jak zarządzanie finansami przedsiębiorstwa, zasobami ludzkimi i zarządzanie projektami. Opracowane przez SAP oprogramowanie ERP może być dostarczane lokalnie – gdy działa ono na własnych serwerach klienta – lub za pośrednictwem chmury – gdy znajduje się na serwerach SAP i jest dostarczane przez internet. SAP świadczy również w odniesieniu do oprogramowania ERP usługi serwisowe, które obejmują regularne aktualizacje i pomoc techniczną dla klientów biznesowych w celu utrzymania operacyjności oprogramowania.

9) W ocenie wstępnej Komisja wyraziła obawy dotyczące konkurencji polegające na tym, że cztery ściśle ze sobą powiązane praktyki wdrożone przez SAP w odniesieniu do usług serwisowych dotyczących oprogramowania ERP w wersji instalowanej lokalnie na serwerze lub stacji roboczej mogą stanowić naruszenie art. 102 TFUE i art. 54 Porozumienia EOG.

10) Cztery praktyki, o których mowa, obejmują: (i) politykę „wszystko albo nic" polegającą na narzuceniu klientom obowiązku korzystania z usług serwisowych SAP na tym samym poziomie wsparcia w odniesieniu do całego wykorzystywanego oprogramowania ERP w wersji instalowanej lokalnie, jeżeli zdecydują się oni na usługi serwisowe SAP w odniesieniu do co najmniej jednej licencji oprogramowania; (ii) brak możliwości przez klientów SAP zakończenia usług serwisowych w przypadku niewykorzystanych licencji na oprogramowanie (ang. „shelfware") ze względu na politykę „wszystko albo nic"; (iii) przedłużanie przez SAP początkowego okresu obowiązywania licencji, podczas którego nie ma możliwości zaprzestania korzystania z usług serwisowych SAP, oraz (iv) polityka SAP w zakresie przywracania usług, która ma zastosowanie do klientów, którzy chcą ponownie korzystać z usług serwisowych SAP po przerwie.

11) W swojej ocenie wstępnej Komisja wstępnie uznała, że postępowanie może mieć (i) skutki prowadzące do wykluczenia konkurentów w przypadku usług serwisowych oraz (ii) skutki prowadzące do wyzysku klientów SAP w EOG.

4. WSTĘPNE ZOBOWIĄZANIA, TEST RYNKOWY I ZOBOWIĄZANIA OSTATECZNE

4.1. Wstępne zobowiązania

12) Celem wstępnych zobowiązań zaproponowanych przez SAP 14 listopada 2025 r. było rozwianie obaw związanych z czterema praktykami wskazanymi w ocenie wstępnej.

13) W odniesieniu do polityki „wszystko albo nic": klienci SAP mogą wystąpić o podział architektury, w której zintegrowane są wszystkie opracowane przez SAP programy ERP w wersji instalowanej lokalnie oraz licencje na ich użytkowanie, na odrębne instalacje komercyjne. W przypadku każdej instalacji komercyjnej klienci będą mogli wybrać różnych dostawców usług serwisowych lub różne poziomy wsparcia ze strony SAP albo całkowicie zrezygnować z usług serwisowych; SAP rozpatrzy wnioski o podział architektury w ciągu sześciu miesięcy od daty złożenia wniosku. O ile wszystkie warunki zostaną spełnione i potwierdzone przez SAP, taki podział wejdzie w życie 1 stycznia następnego roku, po zakończeniu sześciomiesięcznego okresu. Podział architektury lub zakończenie korzystania z usług serwisowych w odniesieniu do instalacji komercyjnych SAP nie spowoduje ponownego obliczenia podstawy serwisowej klienta.

14) W odniesieniu do niewykorzystanych licencji na oprogramowanie: SAP zobowiązuje się zapewnić większą przejrzystość i szerszy dostęp do umów opartych na jednym wskaźniku, na podstawie których opłaty licencyjne – w tym opłaty za usługi serwisowe – obliczane są na podstawie uzgodnionego wskaźnika, np. wartości przychodów. W przypadku niepełnego wykorzystania w ramach umowy opartej na jednym wskaźniku SAP zmniejszy podstawę serwisową wykorzystywaną do obliczania opłat za usługi serwisowe do maksymalnie 10 % rocznie. Ponadto klienci będą mogli tworzyć oddzielne instalacje komercyjne obejmujące niewykorzystywane licencje na oprogramowanie oraz zaprzestawać korzystania z usług serwisowych w odniesieniu do takich instalacji komercyjnych. Ponadto SAP przygotuje swoją politykę i częściowego zakończenie licencji tak, by była będzie bardziej przejrzysta dla klientów.

15) W odniesieniu do przedłużenia początkowego okresu: SAP zobowiązuje się doprecyzować postanowienia umowne dotyczące przedłużania okresu początkowego i zaprzestać ponownego naliczania go od początku przy zakupie każdej dodatkowej licencji.

16) Jeżeli chodzi o opłaty za zaległe usługi serwisowe i przywrócenie: SAP zobowiązuje się znieść opłaty za przywrócenie oraz obniżyć opłaty za zaległe usługi serwisowe do 50 % kwoty opłat za usługi serwisowe, którą klient musiałby zapłacić, gdyby nie zrezygnował z usług serwisowych, z ograniczeniem w takim przypadku okresu, za które naliczane są opłaty, do 6 miesięcy. SAP zobowiązuje się także całkowicie znieść opłaty za zaległe usługi serwisowe w odniesieniu do szeregu produktów, w związku z którymi SAP nie zapewnia już wsparcia i które nie są objęte licencją międzyproduktową.

17) SAP wdroży te zobowiązania w drodze aktualizacji odpowiedniej polityki i odpowiednich umów w ciągu trzech miesięcy od daty notyfikacji decyzji i poinformuje klientów i odpowiednie zainteresowane strony o zmianach w ciągu pięciu dni roboczych od tej daty. SAP zobowiązuje się również do przeszkolenia swoich pracowników w zakresie zobowiązań w ciągu sześciu miesięcy od daty ich wejścia w życie. Niezależny ekspert ds. monitorowania będzie monitorował przestrzeganie zobowiązań przez SAP.

18) Zobowiązania mają zastosowanie w równym stopniu do wszystkich klientów na całym świecie przez okres 10 lat.

4.2. **Test rynkowy**

19) 17 listopada 2025 r. Komisja opublikowała propozycję wstępnych zobowiązań SAP dotyczącą testu rynkowego. W odpowiedzi Komisja otrzymała 43 uwagi od zainteresowanych stron trzecich.

20) Otrzymane uwagi dotyczące proponowanych zobowiązań dotyczyły głównie niewykorzystanych licencji na oprogramowanie. W szczególności możliwość podziału architektury nie stanowiłaby rozwiązania w sytuacjach, w których oddzielenie niewykorzystanych licencji na oprogramowanie od aktywnych licencji na oprogramowanie nie jest wykonalne, na przykład w sytuacjach związanych ze zmniejszeniem liczby pracowników. Utworzenie instalacji komercyjnej do zaprzestania korzystania z usług serwisowych dotyczących niewykorzystanych licencji na oprogramowanie również uznano za sztuczne i uciążliwe pod względem administracyjnym.

21) Ponadto w odniesieniu do polityki „wszystko albo nic" respondenci uznali, że czas na wejście w życie podziału jest zbyt długi, a wymogi dotyczące podziału są niejasne lub restrykcyjne.

22) W innych uwagach stwierdzono, że pułap 10 % związany z umowami opartymi na pojedynczym wskaźniku jest zbyt niski.

4.3. **Ostateczne zobowiązania**

23) W odpowiedzi na zgłoszone uwagi SAP przedstawiło dodatkowe zobowiązania. Zobowiązania ostateczne następująco różnią się od zaproponowanych zobowiązań wstępnych:

24) Podział architektury na oddzielne instalacje komercyjne będzie wchodził w życie cztery razy w roku, a nie raz w roku. SAP doprecyzowuje również wymogi dotyczące podziału.

25) Pułap stosowany w przypadku niepełnego wykorzystania umów opartych na pojedynczym wskaźniku zostaje zwiększony do 20 %, co oznacza, że opłaty za usługi serwisowe mogą zostać obniżone maksymalnie do 20 % rocznie ze względu na zmniejszenie liczby uzgodnionych wskaźników.

26) SAP umożliwi czyste częściowe zakończenie licencji na podstawie uzgodnionych warunków umownych bez ponownego obliczania podstawy serwisowej klienta w trzech dodatkowych scenariuszach: (i) w przypadku produktów, dla których utrzymanie specyficzne serwisowanie dla klienta jest jedynym dostępnym etapem serwisowania; (ii) w przypadku nieudanych projektów wdrożeniowych, jeżeli niepowodzenie można przypisać SAP; (iii) w przypadku niewypłacalności lub upadłości klienta.

27) Ponadto klienci będą mogli co dwa lata zakończyć do 10 % swoich licencji, jeżeli w ciągu tych dwóch lat ich siła robocza zmniejszyła się o co najmniej 10 %. Warunki te stosuje się z mocą wsteczną od 1 stycznia 2025 r.

28) Ponadto klienci, którzy dokonają zbycia przedsiębiorstwa, będą mieli prawo ograniczyć swoje odpowiednie licencje, bez ograniczania liczby licencji ani ponownego obliczania podstawy serwisowej klienta.

29) SAP udostępni również pojedynczy punkt informacyjny, w którym klienci będą mogli znaleźć link do polityki opisującej wszystkie możliwości częściowego zakończenia licencji dostępne dla klientów.

30) Ponadto SAP utworzy wewnętrzną strukturę rozliczeniową, z której klienci będą mogli korzystać, jeżeli stwierdzą, że w ich konkretnym przypadku SAP nie stosuje ostatecznych zobowiązań.

5. **WNIOSEK**

31) W decyzji stwierdzono, że zobowiązania ostateczne skutecznie odpowiadają na zastrzeżenia dotyczące konkurencji, określone w ocenie wstępnej, i nie są nieproporcjonalne.

32) W świetle Zobowiązań Ostatecznych zaproponowanych przez SAP Komisja uważa, że nie ma podstaw do podejmowania przez nią dalszych działań.