Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série C

C/2025/6242

17.11.2025

Communication de la Commission publiée conformément à l'article 27, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1/2003 du Conseil dans l'affaire AT.40823 - SAP ERP services d'assistance après-vente

(C/2025/6242)

1. Introduction

(1) L'article 9 du 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 ([1]) dispose que, lorsque la Commission envisage d'adopter une décision exigeant la cessation d'une infraction et que les entreprises concernées offrent des engagements de nature à répondre aux préoccupations dont elle les a informées dans son évaluation préliminaire, elle peut, par voie de décision, rendre ces engagements obligatoires pour les entreprises. Une telle décision peut être adoptée pour une durée déterminée et conclut qu'il n'y a plus lieu que la Commission agisse. Conformément à l'article 27, paragraphe 4, de ce même règlement, la Commission publie un résumé succinct de l'affaire et le principal contenu des engagements. Les tiers intéressés sont alors invités à présenter leurs observations dans le délai fixé par la Commission.

2. Résumé de l'affaire

(2) Le 25 septembre 2025, la Commission a engagé une procédure en application de l'article 2, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 773/2004 du 7 avril 2004 contre SAP SE (ci-après «SAP») et a adopté une évaluation préliminaire au sens de l'article 9, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1/2003 (ci-après l'«évaluation préliminaire») concernant une infraction présumée à l'article 102 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (ci-après le «TFUE») et à l'article 54 de l'accord EEE. Cette infraction présumée concerne les services après-vente de maintenance et d'assistance pour le logiciel «sur site» de SAP pour la planification des ressources de l'entreprise (ou «ERP» pour «Enterprise Resource Planning») dans l'Espace économique européen (ci-après l' «EEE»).

(3) Dans son évaluation préliminaire, la Commission fait part de sa crainte que SAP ait abusé de sa position dominante:

(a) en imposant aux clients une politique du «Tout ou Rien», qui les oblige 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;

(b) en empêchant les clients de résilier les services de maintenance et d'assistance pour les licences logicielles inutilisées («shelfware»);

(c) en prolongeant la durée initiale des licences ERP sur site, durant laquelle il n'est pas possible de résilier les services de maintenance et d'assistance;

(d) en facturant des frais de réactivation et de maintenance rétroactifs aux clients qui s'abonnent aux services de maintenance et d'assistance de SAP après une période d'absence.

(4) Selon l'évaluation préliminaire, SAP occupe une position dominante sur le marché après-vente dans l'EEE pour les services d'assistance et de maintenance des logiciels ERP sur site de SAP. Sur ce marché de l'après-vente, SAP est en concurrence avec des prestataires tiers de services de maintenance et d'assistance pour les logiciels ERP sur site de SAP.

3. Principal contenu des engagements offerts

(5) Bien qu'elle soit en désaccord avec l'évaluation préliminaire de la Commission, SAP a proposé des engagements conformément à l'article 9 du règlement (CE) nº 1/2003 afin de répondre aux préoccupations de la Commission en matière de concurrence.

([1]) JO L 1 du 4.1.2003, p. 1. Le 1er décembre 2009, les articles 81 et 82 du traité CE sont devenus respectivement les articles 101 et 102 du TFUE. Dans les deux cas, les dispositions sont, en substance, identiques. Aux fins de la présente communication, les références faites aux articles 101 et 102 du TFUE s'entendent, s'il y a lieu, comme faites respectivement aux articles 81 et 82 du traité CE.

(6) Les principaux éléments de ces engagements comprennent:

(a) La politique du «Tout ou Rien»: les clients de SAP peuvent demander la division de leurs paysages, 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.

(b) Shelfware: 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 outre, les clients pourront également 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.

(c) Prolongation de la durée initiale: 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.

(d) 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.

(e) Pour mettre en œuvre ces engagements, SAP s'engage i) à mettre à jour les politiques et contrats pertinents, ii) à communiquer ces changements aux clients et aux parties prenantes concernées et iii) à former ses salariés.

(f) SAP s'engage à désigner un mandataire chargé du contrôle qui assurera le suivi de la mise en œuvre des engagements et en fera rapport à la Commission pour une période de 10 ans.

(g) SAP s'engage à ne pas contourner ou tenter de contourner ces engagements, directement ou indirectement, par quelque acte ou omission que ce soit.

(h) Les engagements restent en vigueur pendant 10 ans à compter de la date à laquelle ils prennent effet, et ils s'appliquent à tous les clients dans le monde entier.

(7) Ces engagements sont publiés dans leur intégralité, en anglais, sur le site internet de la direction générale de la concurrence, à l'adresse suivante: https://ec.europa.eu/competition-policy/index_en.

4. **Invitation à présenter des observations**

(8) Sous réserve de la consultation des acteurs du marché, la Commission envisage d'adopter une décision en vertu de l'article 9, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1/2003 rendant obligatoires les engagements récapitulés ci-dessus et publiés sur le site web de la direction générale de la concurrence.

(9) Conformément à l'article 27, paragraphe 4, du règlement (CE) n° 1/2003, la Commission invite les tiers intéressés à présenter leurs observations sur les engagements proposés. Ces observations doivent parvenir à la Commission au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la date de la présente publication. Les tiers intéressés peuvent fournir une version non confidentielle de leur réponse, dans laquelle les informations qu'ils considèrent comme étant des secrets d'affaires et les autres informations confidentielles devront être supprimées et remplacées par un résumé non confidentiel.

(10) Les réponses et les observations formulées devront être motivées et devront exposer les faits pertinents. Si vous constatez un problème en ce qui concerne une partie des engagements offerts, la Commission vous invite à proposer une solution éventuelle.

(11) Ces observations peuvent être adressées à la Commission, sous le numéro de référence **AT.40823 - SAP ERP services d'assistance après-vente**, par courrier électronique (COMP-GREFFE-ANTITRUST@ec.europa.eu) ou par courrier postal à l'adresse suivante:

Commission européenne
Direction générale de la concurrence
Greffe Antitrust
B-1049 Bruxelles