C/2025/6242

17.11.2025

Komunikat Komisji opublikowany na podstawie art. 27 ust. 4 rozporządzenia Rady (WE) nr 1/2003 w sprawie AT.40823 – posprzedażne usługi serwisowe w odniesieniu do oprogramowania ERP opracowanego przez SAP

(C/2025/6242)

1. Wprowadzenie

1) Zgodnie z art. 9 rozporządzenia 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 ([1]) Komisja może zdecydować – w przypadkach, w których zamierza przyjąć decyzję nakazującą zaprzestania naruszenia i gdy zainteresowane strony zaproponują zobowiązania uwzględniające zastrzeżenia wyrażone przez Komisję we wstępnej fazie rozpatrywania sprawy – o nadaniu tym zobowiązaniom mocy wiążącej dla przedsiębiorstw. Decyzja taka może zostać przyjęta na czas określony i oznacza, że nie ma już dalszych podstaw do podejmowania działań przez Komisję. Zgodnie z art. 27 ust. 4 wspomnianego rozporządzenia Komisja publikuje zwięzłe streszczenie sprawy i zasadniczą treść zobowiązań. Zainteresowane strony mogą przedłożyć swoje uwagi w wyznaczonym przez Komisję terminie.

2. Streszczenie sprawy

2) W dniu 25 września 2025 r. Komisja wszczęła postępowanie w rozumieniu art. 2 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 773/2004 z dnia 7 kwietnia 2004 r. przeciwko przedsiębiorstwu SAP SE („SAP") i przyjęła wstępną ocenę w rozumieniu art. 9 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1/2003 („ocena wstępna") dotyczącą domniemanego naruszenia art. 102 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej („TFUE") i art. 54 Porozumienia EOG. Domniemane naruszenie dotyczy rynku posprzedażnego usług serwisowych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG") w odniesieniu do opracowanego przez SAP oprogramowania ERP (do zarządzania zasobami przedsiębiorstwa) w wersji instalowanej lokalnie na serwerze lub stacji roboczej.

3) W ocenie wstępnej Komisja wyraziła obawę, że przedsiębiorstwo SAP mogło nadużywać swojej pozycji dominującej przez:

a) narzucanie klientom polityki „Wszystko albo nic", polegającej na wymaganiu, aby klienci korzystali z usług serwisowych SAP na tym samym poziomie wsparcia w odniesieniu do całego wykorzystywanego przez nich oprogramowania ERP w wersji instalowanej lokalnie;

b) uniemożliwianie klientom zaprzestania korzystania z usług serwisowych w odniesieniu do niewykorzystywanych licencji na oprogramowanie (ang. *shelfware*);

c) przedłużanie okresu początkowego obowiązywania licencji na oprogramowanie ERP w wersji instalowanej lokalnie, podczas którego nie ma możliwości zaprzestania korzystania z usług serwisowych;

d) pobieranie opłat za przywrócenie i zaległe usługi serwisowe od klientów, którzy chcą ponownie korzystać z usług serwisowych SAP po przerwie.

4) Zgodnie ze wstępną oceną SAP ma pozycję dominującą na rynku posprzedażnym usług serwisowych na terenie EOG w odniesieniu do opracowanego przez SAP oprogramowania ERP w wersji instalowanej lokalnie. Na tym rynku posprzedażnym SAP konkuruje z dostawcami, którzy jako osoby trzecie świadczą usługi serwisowe w odniesieniu do opracowanego przez SAP oprogramowania ERP w wersji instalowanej lokalnie.

3. Zasadnicza treść zaproponowanych zobowiązań

5) Przedsiębiorstwo SAP nie zgadza się wprawdzie z wstępną oceną Komisji, ale zgodnie z art. 9 rozporządzenia (WE) nr 1/2003 zaproponowało zobowiązania, by uwzględnić zastrzeżenia Komisji w odniesieniu do naruszenia konkurencji

([1]) Dz.U. L 1 z 4.1.2003, s. 1. Ze skutkiem od dnia 1 grudnia 2009 r. art. 81 i 82 Traktatu WE stały się odpowiednio art. 101 i 102 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej („TFUE"). W obu przypadkach treść postanowień jest zasadniczo identyczna. Do celów niniejszego zawiadomienia odniesienia do art. 101 i 102 TFUE należy rozumieć, w stosownych przypadkach, jako odniesienia do art. 81 i 82 Traktatu WE.

6) Najważniejsze elementy tych zobowiązań obejmują:

a) ad polityka „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;

b) ad niewykorzystywane licencje na oprogramowanie (ang. *shelfware*): 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. Ponadto klienci będą mogli również tworzyć oddzielne instalacje komercyjne obejmujące niewykorzystywane licencje na oprogramowanie oraz zaprzestawać korzystania z usług serwisowych w odniesieniu do takich instalacji komercyjnych;

c) ad przedłużanie okresu początkowego: SAP zobowiązuje się doprecyzować postanowienia umowne dotyczące przedłużania okresu początkowego i zaprzestać ponownego naliczania go od początku przy zakupie każdej dodatkowej licencji;

d) ad 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.

e) W celu wdrożenia tych zobowiązań SAP zobowiązuje się: (i) zaktualizować odpowiednią politykę i odpowiednie umowy, (ii) poinformować klientów i odpowiednie zainteresowane strony o zmianach oraz (iii) przeszkolić swoich pracowników.

f) SAP zobowiązuje się wyznaczyć pełnomocnika ds. monitorowania, który przez okres 10 lat będzie weryfikował wdrażanie zobowiązań i przekazywał Komisji sprawozdania z tego wdrażania.

g) SAP zobowiązuje się nie obchodzić ani nie podejmować prób obchodzenia zobowiązań bezpośrednio ani pośrednio w drodze działania lub zaniechania.

h) Zobowiązania pozostają w mocy przez okres 10 lat począwszy od daty wejścia w życie i mają zastosowanie do wszystkich klientów na całym świecie.

7) Pełna wersja zobowiązań została opublikowana w języku angielskim na stronie internetowej Dyrekcji Generalnej ds. Konkurencji: https://ec.europa.eu/competition-policy/index_en.

4. Zaproszenie do zgłaszania uwag

8) Po zbadaniu rynku Komisja zamierza przyjąć – na podstawie art. 9 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1/2003 – decyzję uznającą za wiążące zobowiązania streszczone powyżej i opublikowane na stronie internetowej Dyrekcji Generalnej ds. Konkurencji.

9) Zgodnie z art. 27 ust. 4 rozporządzenia nr 1/2003 Komisja wzywa zainteresowane strony trzecie do zgłaszania uwag na temat zaproponowanych zobowiązań. Komisja musi otrzymać wspomniane uwagi nie później niż w terminie jednego miesiąca od daty niniejszej publikacji. Zainteresowane strony trzecie mogą przedłożyć nieopatrzoną klauzulą poufności wersję swojej odpowiedzi, z której należy usunąć tajemnice handlowe oraz pozostałe informacje poufne oraz zastąpić je nieopatrzonym klauzulą poufności streszczeniem.

10) Odpowiedzi i uwagi powinny być zasadne i przedstawiać istotne fakty. Jeżeli stwierdzą Państwo istnienie problemu dotyczącego jakiejkolwiek części zaproponowanych zobowiązań, Komisja prosi o zasugerowanie możliwego rozwiązania.

11) Uwagi z dopiskiem zawierającym numer referencyjny **AT.40823 – posprzedażne usługi serwisowe w odniesieniu do oprogramowania ERP opracowanego przez SAP** można przesyłać do Komisji pocztą elektroniczną na adres: COMP-GREFFE-ANTITRUST@ec.europa.eu lub listownie na poniższy adres:

European Commission
Directorate-General for Competition
Antitrust Registry
B-1049 Bruxelles/Brussel