

Decisão da Autoridade da Concorrência

PROCESSO AC-I-CCENT/28/2003-DENDRITE INTERNATIONAL INC./SYNAVANT INC.

I – INTRODUÇÃO

1. Em de 16 de Junho de 2003, a Autoridade da Concorrência recebeu uma notificação relativa a um projecto de concentração por meio do qual a empresa DENDRITE INTERNATIONAL INC., tenciona adquirir a totalidade das acções representativas do capital social da empresa SYNAVANT INC..

2. A operação em causa configura uma concentração de empresas na acepção da alínea b) do n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 371/93, de 29 de Outubro, e na definição de controlo dada pela alínea a) do n.º 2, do mesmo artigo, e está sujeita à obrigatoriedade de notificação prévia por preencher a condição prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º do mesmo diploma, visto que as empresas envolvidas detêm, em Portugal, uma quota de mercado superior a 30%, no mercado que a empresa notificante considera ser o mercado relevante do produto. Entretanto, este diploma foi revogado e entrou em vigor a Lei n.º 18/2003, de 11 de Junho. Todavia esta operação de concentração, pelas razões atrás referidas, continua a preencher a condição de notificação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º da nova Lei.

O volume de negócios realizado, em território nacional, pelo conjunto das empresas envolvidas foi cerca de [**<150**] milhões de euros, no exercício de 2002.

II - NATUREZA DA OPERAÇÃO

3. A operação notificada consiste na aquisição por parte da empresa DENDRITE INTERNATIONAL INC., da totalidade das acções representativas do capital social da empresa SYNAVANT INC., mediante uma Oferta Pública de Aquisição (OPA). A adquirente directa será uma filial detida a 100% pela DENDRITE – a AMGIS AQUISITION Co, sociedade constituída em Delaware com a única finalidade de realizar a mencionada oferta e que após a operação se fundirá com a SYNAVANT. Uma vez que as acções da empresa SYNAVANT INC. estão cotadas no Mercado Nacional Nasdaq dos

E.U.A, foi apresentada uma Declaração de Oferta por Adjudicação (Tender Offer Statement) na Comissão da Bolsa e dos Valores Mobiliários Americana (SEC) em 16 de Maio de 2003.

4. A operação de concentração ora notificada não tem dimensão comunitária na acepção do Regulamento (CEE) n.º 4064/89, com a redacção que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 1310/97, uma vez que o volume de negócios não atinge os limiares mundial e comunitário. Neste contexto, segundo informação da notificante, para além da Autoridade da Concorrência de Portugal, a operação de concentração terá sido também notificada às Autoridades de Concorrência de Espanha, Reino Unido, Brasil e Estados Unidos da América, nos termos e de acordo com as respectivas legislações de controlo de concentrações.

5. Embora no dia 12 de Junho de 2003, a concretização da operação tenha sido autorizada pelas Autoridades dos Estados Unidos, as empresas participantes acordaram não implementar em Portugal o Acordo que celebraram enquanto não obtiverem a respectiva autorização por parte da Autoridade de Concorrência. Logo que a operação de concentração proposta venha a ser autorizada pelas Autoridades da Concorrência dos países em que foi notificada, a DENDRITE INTERNATIONAL INC. espera obter o controlo exclusivo da empresa SYNAVANT INC..

III - EMPRESAS PARTICIPANTES

6. A empresa adquirente

6.1. A empresa DENDRITE INTERNATIONAL INC. (adiante DENDRITE), é uma empresa matriculada nos termos do Estado de New Jersey (EUA). A DENDRITE fornece soluções da automação das forças de venda para a indústria farmacêutica. Oferece uma gama de soluções baseadas no conhecimento e orientadas pela tecnologia as quais aumentam a eficácia das vendas, do marketing, e dos processos clínicos para a indústria farmacêutica e outros clientes ligados à ciência da vida.

6.2. Em Portugal, a DENDRITE tem uma subsidiária, a DENDRITE – SOLUÇÕES DE GESTÃO, SOCIEDADE UNIPessoal, Lda., a qual oferece soluções de Gestão de Relações com Clientes (*Customer Relationship Management*, adiante «soluções CMR»), às empresas farmacêuticas.

O pacote de soluções CMR da DENDRITE é denominado **WebForce**, o qual integra um conjunto detalhado de instrumentos de forças de vendas com aptidões de partilha, análise e interligação de dados que responde às necessidades das empresas farmacêuticas.

Como parte das suas soluções, a DENDRITE fornece serviços de implementação relativamente aos seus produtos de *software* (isto é, instalação, configuração e parametrização, formação) e serviços de assistência pós-implementação (por exemplo, *helpdesk*, assistência técnica, serviços de alojamento de servidores – *server hosting services* - e serviços de gestão de dados que permitem que os clientes importem e exportem dados próprios ou de terceiros para o *software* ETM.

6.3. O volume de negócios consolidado da DENDRITE, realizado no exercício de 2002, a **nível mundial** foi de aproximadamente [**>150**] **milhões de Euros**, a **nível comunitário** foi de aproximadamente de [**<150**] **milhões de Euros** e em **Portugal** foi de aproximadamente [**<150**] **milhões de Euros**.

7. A empresa adquirida

7.1. A empresa SYNAVANT INC (adiante SYNAVANT) é uma empresa sediada nos EUA e foi criada quando três dos sectores da IMS Health, a saber, a WALSH, a SALES TECNOLOGIES (ambas adquiridas e fundidas numa nova sociedade, a STRATEGIC TECNOLOGIES) e a CLARK O'NEILL foram fundidas na SYNAVANT a partir de 31 de Agosto de 2000.

7.2. A SYNAVANT não dispõe de qualquer subsidiária em Portugal, operando através de um escritório de representação (*branch office*) português da sua subsidiária espanhola. A SYNAVANT serve as indústrias farmacêutica e de cuidados de saúde através de três ramos centrais de actividade. Em Portugal oferece os seguintes produtos/serviços:

- Serviços e soluções CRM (incluindo *software* CRM e serviços de assistência, soluções CRM e consulta estratégica CRM);
- Gestão de dados (*data management*, como por exemplo, bases de dados de prescritores - *prescriber databases*);
- Serviços de marketing interactivo (*interactive marketing services*).

7.3. O volume de negócios consolidado, da SYNAVANT, realizado no exercício de 2002, a **nível mundial** foi de aproximadamente [**>2**] **milhões de Euros**, a **nível comunitário** foi de aproximadamente [**>2**] **milhões de Euros** e em **Portugal** foi de aproximadamente [**>2**] **milhões de Euros**.

IV - MERCADOS RELEVANTES

8. Mercado de produto

8.1. As empresas envolvidas consideram que o mercado do produto relevante é constituído pelas soluções CMR para cuidados de saúde, especialmente vocacionadas para a indústria farmacêutica. As soluções CMR incluem programas de computador e serviços de suporte de implementação e pós-implementação.

8.2. Estes programas de computador são utilizados por empresas para a gestão das suas vendas e do pessoal de marketing e respectivas actividades. Os programas de computador CMR são inter-operáveis e interagem com outros programas utilizados pelos clientes (como por exemplo, programas de pagamentos e programas de relatórios de despesas) e com bases de dados (como por exemplo, bases de dados de prescritores – *prescriber databases* – do tipo comercializado pela SYNAVANT, bases de dados de receituários – *prescription databases* - do tipo comercializado pela IMS HEALTH). Os programas de computador CMR permitem que um representante comercial (vendas & marketing) organize o seu tempo (gestão do tempo/função de diário electrónico), podendo este, assim, decidir que clientes visitar, aceder aos contactos de clientes (função “rolodex”), gravar relatórios de conferências com clientes e respectivos detalhes, acompanhar os esforços de vendas e de marketing (como por exemplo, que amostras foram enviadas, quando e a que clientes), bem como servir como uma “intranet” para os representantes comerciais de uma empresa (como por exemplo, comunicações internas gerais relativas a reuniões sobre vendas que são distribuídas através dos programas CMR).

8.3. Os programas CMR podem também incluir outros componentes que possibilitam, por exemplo, a possibilidade de integração num só sistema de canais múltiplos de vendas. Se, por exemplo, uma empresa farmacêutica também opera um *call center* para médicos, tais componentes adicionais de programas CMR irão permitir aos operadores do *call center* efectuarem relatórios das chamadas que são directamente inseridos através dos programas CRM e que passam a ser acessíveis pelos representantes comerciais que usam esta *interface* de utilizador CMR.

8.4. Quando os fornecedores de programas CMR como a DENDRITE ou a SYNAVANT comercializam os seus programas através de um acordo de subscrição/licenciamento, oferecem igualmente aos clientes uma variedade de serviços interrelacionados e as empresas farmacêuticas seleccionam quais os serviços específicos que pretendem que os fornecedores lhe proporcionem, em função do que os departamentos IT *in-house* ou outros fornecedores de serviços IT poderão igualmente proporcionar. Estes serviços interrelacionados incluem: implementação dos programas CMR (como

seja, parametrizar os programas CMR de acordo com os requisitos específicos dos clientes, fornecimento dos necessários programas de *interface*, instalação/implementação dos programas CMR, ministrar formação relativamente à utilização dos programas CMR) e serviços de pós-implementação (alojamento dos servidores - *server hosting* -, funções *help desk*, suporte técnico de equipamento informático).

8.5. Os programas/soluções CMR incluem-se num mercado já analisado pela Comissão Europeia em várias decisões¹. Nas referidas decisões, a Comissão designa esse mercado por mercado da Informação Tecnológica (adiante IT). Segundo a Comissão, o mercado IT pode ser dividido de várias formas. No entanto, a grande distinção a fazer consiste nas seguintes duas grandes categorias: *IT software* e *IT serviços*.

No segmento do *IT software*, a Comissão refere que devem distinguir-se pelo menos duas grandes categorias a saber, *aplicações e sistemas software*.

8.6.1. No segmento das *aplicações software*, podem ser identificadas diferentes subcategorias, correspondendo cada uma delas a aplicações específicas. Entre outras, a Comissão identifica nomeadamente as seguintes:

- Aplicações para a Gestão de negócios;
- Aplicações estandardizadas;
- Aplicações para educação e treino;
- Aplicações para bases de dados;
- Aplicações para automação de processos industriais.

A Comissão indica ainda que o segmento das aplicações software do mercado IT, pode ser estandardizado mas também pode ser concebido à medida das necessidades dos clientes.

8.6.2. Em relação ao segmento de *serviços do mercado IT* a Comissão refere que, entre outras, podem também ser identificadas as seguintes diferentes subcategorias:

- Consultoria;
- Ensino e treino;
- Software de desenvolvimento;

¹ Decisões sobre os Casos n.º IV/M. 668- Philips/Origin; IV/M. 798 - General Electric/CompuNet; IV/M. 1561 – Getronics/Wang; COMP/M. 2024 – Invensys/Baan, etc.

➤ Manutenção.

8.7. Em qualquer das decisões referidas, a Comissão deixou em aberto uma definição mais precisa do mercado do produto, tendo em conta as numerosas hipóteses de segmentação do mercado de IT e uma vez que dos casos objecto de análise, não resultava a criação ou o reforço de uma posição dominante.

9. Mercado geográfico

Nas *supra* referidas decisões, a Comissão considera que o mercado geográfico de IT, no tocante ao segmento das *aplicações software* tem uma *dimensão* no mínimo *comunitária*, uma vez que estas aplicações podem ser vendidas em diferentes países apenas procedendo a pequenas adaptações. Já no que concerne ao segmento *serviços*, a Comissão considera que o mesmo tem uma *dimensão nacional*, nomeadamente devido à necessidade de comunicar com o cliente utilizando a sua própria língua e pela importância que requer a presença local do prestador do serviço.

10. Conclusões sobre o Mercado do Produto e sobre o Mercado Geográfico

Face às considerações que precedem, e tendo em conta que a presente operação de concentração não conduz à criação ou ao reforço de uma posição dominante da qual possam resultar entraves significativos da concorrência, afigura-se pertinente deixar em aberto uma definição mais precisa do mercado de produto relevante, ou seja, saber se o mercado das soluções de Gestão de Relações com Clientes para cuidados da saúde constitui um mercado de produto distinto. Em conformidade, para efeitos de avaliação do impacto da presente operação de concentração, o mercado do produto a ter em conta é o *mercado da Informação Tecnológica (IT)*, na vertente das *aplicações software* e na vertente *serviços*, considerando que do ponto de vista *geográfico o primeiro tem uma dimensão comunitária e o segundo tem uma dimensão nacional, no caso o território português.*

V - CONCORRÊNCIA ACTUAL E POTENCIAL

11. A notificante calculou a sua quota de mercado, no mercado relevante por ela definido de forma restrita – soluções CMR para cuidados de saúde - com base na capacidade instalada no sector em Portugal, a qual respeita ao número de utilizadores individuais no âmbito das empresas farmacêuticas com licença para a utilização dos programas - tendo estimado para a DENDRITE [30-40]% e para a SYNAVANT [10-20]%, resultando assim da concentração uma quota de [40-50]%.
6

Nota: Indicam-se entre parênteses rectos [...] as informações cujo conteúdo exacto haja sido considerado como confidencial.

Contudo, a notificante após solicitação da Autoridade, veio a fornecer informações mais precisas sobre o mercado das “soluções CRM”, com base no relatório da IDC de 2001 denominado “*A reality Check on CRM Solutions*” que apresenta o valor do mercado europeu daquele produto em € [...] milhões em 2000, e estima valores na ordem dos € [...] milhões para 2001 e € [...] milhões para 2002.

Com base nestes valores, também segundo a notificante, o mercado português de soluções CRM rondaria em 2002 cerca de € [...] milhões, o que representa cerca de [5-10]% do mercado comunitário, e que conduziria a [0-5]% de quota de mercado resultante da operação de concentração no mercado português.

Com efeito, tendo em conta a dimensão geográfica comunitária do mercado relevante considerado, a quota das empresas participantes da concentração rondará apenas [0-5]%, naquele mercado, pois trata-se de operadores de pequena dimensão.

De acordo com a informação disponível o *mercado da Informação Tecnológica (IT)*, é um mercado competitivo, quer na vertente das *aplicações software*, quer na vertente *serviços*.

Trata-se de um mercado onde não existem barreiras legais e económicas relevantes, existindo um número significativo de empresas bem estabelecidas que operam no EEE oferecendo mesmo, algumas delas, os seus serviços a uma escala mundial.

11.1. De acordo com a informação das empresas envolvidas na operação, o líder mundial de soluções CMR, a empresa SIEBEL SYSTEMS, encontra-se já activa numa vasta gama de indústrias, inclusive na de cuidados de saúde e ciências da vida, e também na indústria automóvel, nas comunicações e *media*, na manufactura de produtos complexos, junto de consumidores e retalhistas, nos sectores da energia, serviços financeiros, alta tecnologia, seguros, viagens e transportes no sector público.

Esta empresa que entrou no mercado português em 2001, apresenta-se como um forte concorrente no mercado das soluções CMR para os cuidados de saúde, tendo contratos estabelecidos com as importantes empresas farmacêuticas – [CONFIDENCIAL – identificação de clientes].

11.2. Por sua vez, a empresa STAY-IN-FRONT, uma empresa norte americana actualmente activa na União Europeia, desenvolveu produtos CMR para a indústria de cuidados de saúde com base nos seus produtos concebidos originalmente para a indústria de serviços financeiros. A STAY-IN-FRONT ainda não está a operar no mercado português mas as empresas participantes estimam que estará a planear entrar no mercado ibérico a breve trecho.

11.3. A empresa alemã SAP, a maior empresa mundial de programas de computador inter-empresas e a terceira maior empresa fornecedora independente de programas de computador em geral, fornece soluções CMR para uma vasta gama de indústrias e começou recentemente a oferecer os seus produtos para cuidados de saúde em Portugal, na Alemanha e no Reino Unido.

11.4. Para além destes concorrentes que as empresas participantes indicam como dos mais importantes nas soluções CMR para os cuidados de saúde, existem outros potenciais concorrentes que podem facilmente aceder ao fornecimento de soluções CMR para a vertente saúde, dado não existirem quaisquer barreiras legais ou outras à entrada de novos operadores no mercado. Existem empresas multinacionais de grande dimensão que actualmente disponibilizam soluções CMR para outras indústrias, como sejam a ORACLE, a MICROSOFT, a BaaN, a PEOPLESOFT/VANTIVE, a GISCO/GE, o SAGE GROUP e várias outras. Tanto a ORACLE como a MICROSOFT são já importantes operadores no sector CRM.

VI - EFEITOS DA OPERAÇÃO NA ESTRUTURA CONCORRENCIAL DOS MERCADOS RELEVANTES DE PRODUTO E GEOGRÁFICO DEFINIDOS, EM TERRITÓRIO NACIONAL

12. Quer a empresa adquirente, DENDRITE, quer a empresa adquirida, SYNAVANT, operam no sector das soluções CRM vocacionadas para o sector dos cuidados de saúde, que se enquadra nos segmentos de mercado das *aplicações software* e dos *serviços*, os quais por sua vez se integram no mercado IT.

13. Como consequência da operação de concentração vertente as partes passarão a deter, no mercado relevante definido - em **Portugal** uma quota de mercado de cerca de **[0-5]%** e no **mercado comunitário**, uma quota de mercado inferior a **[0-5]%**, no total das soluções CMR constituindo, pois, operadores de pequena dimensão.

14. Sendo certo que a quota de mercado resultante da operação, em Portugal, confere à DENDRITE uma posição de mercado significativa nas soluções CMR para a saúde (mercado restrito definido pela notificante) tais soluções inserem-se num mercado mais alargado que é o mercado IT, no qual existe um número significativo de concorrentes a operar no mercado e que existe uma possibilidade real de potenciais concorrentes entrarem nesse mesmo mercado. Acresce também referir que o mercado IT, nomeadamente as soluções CRM, é um mercado em expansão, tudo indicando que a quota de mercado

da DENDRITE após a concentração terá tendência para sofrer uma erosão no tempo, nomeadamente tendo em conta os concorrentes reais e potenciais.

VII – AUDIÊNCIA DOS INTERESSADOS

A presente operação de concentração foi notificada ao abrigo do Decreto-Lei n.º 371/93, de 29 de Outubro, o qual foi revogado pela Lei n.º 18/2003, de 11 de Junho, de 2003. Nos termos do n.º 2 do artigo 38.º deste diploma, foi dispensada a audiência prévia dos autores da notificação, dada a ausência de contra interessados e a decisão sobre a presente operação de concentração ser de não oposição.

VIII - CONCLUSÃO

Face ao exposto, o Conselho da Autoridade da Concorrência, no uso da competência que lhe é conferida pela alínea b) do artigo 17.º dos respectivos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 10/2003, de 18 de Janeiro, decide não se opor à presente operação de concentração, uma vez que a mesma não é susceptível de criar ou reforçar uma posição dominante da qual possam resultar entraves significativos à concorrência efectiva no *mercado da Informação Tecnológica (IT)*, na vertente das *aplicações software* e na vertente *serviços, no território nacional*.

Lisboa, 29 de Julho de 2003

O Conselho da Autoridade da Concorrência