

Leitfaden BCM-BS

Innovationsforum

Business Continuity Management - Building Security

Initiator: FMPRO Robert Wahlen
Facility Management Professional

unterstützt durch: GS-NET
Kompetenznetzwerk für Gebäude-
sicherheit in ProBuilding e.V.

dieses unterstützt durch die Berliner Senatsverwaltung
für Wirtschaft, Technologie und Frauen im Rahmen des
34. GA-Rahmenplanes zur „Verbesserung der regiona-
len Wirtschaftsstruktur“

Projektleiter: M.Sc. Michael Bock

Autoren: Michael Bock, Robert Wahlen

Herausgeber

IFM Robert Wahlen Immobilien Facility Management
Uhlandstraße 3, 10623 Berlin
Tel.: +49 (0)30 31 80 63 74
Fax: +49 (0)30 31 80 63 78
ifm@immofm.de

16. September 2010, Version 1.0

Autoren

M.Sc. Michael Bock
Dipl.-Ing. / Dipl.-Wirt.Ing./ Sich.Ing. Robert Wahlen

Copyright

Diese Ausarbeitung unterliegt deutschem Urheberrecht. Alle Rechte vorbehalten. Text, Abbildungen und Tabellen sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck, auch auszugsweise, sowie jede Verwendung, die nicht ausdrücklich zum Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung von FMPRO Robert Wahlen. Das gilt insbesondere für die Verbreitung durch Bild, Funk, Fernsehen, Internet, durch foto-mechanische Wiedergabe, Tonträger, Datenverarbeitungssysteme jeder Art, Vervielfältigungen, Bearbeitung, Übersetzung, Mikroverfilmung, die Einspeisung in elektronischen Systemen, etc. Urheberrechte von Anderen oder Dritten bleiben ausdrücklich bei diesen.

Hinweis:

Inhalte, Darstellungen und Aussagen müssen an die Gegebenheiten der täglichen Praxis bzw. eines jeden Projekts angepasst werden. Insofern kann für die Inhalte, Vollständigkeit und anderweitige Dinge ausdrück-lich von FMPRO Robert Wahlen, dem Herausgeber, keine Gewähr übernommen werden.

Intro

„Ihre Email [Einladung zur Teilnahme an den Veranstaltungen Innovationsforum BCM-BS] hat dazu geführt, dass ich gedanklich nochmals einige Punkte und Abläufe, Dokumente etc. überprüft habe.

Fakt ist, dass wir allein im letzten Jahr ca. alle 2 Monate Proben durchgeführt haben. Vom simulierten Stromausfall, Kappung der Wärmeversorgung über Räumungen bis hin zur Überprüfung der Ablauforganisation, wie sie im Handbuch fixiert wurde. Sogar die Wiederaufnahme des Regelbetriebs in der Reihenfolge der zur Verfügung stehenden Energie. Auch die Entscheidungsmatrix, wer entscheidet, dass es sich um einen Notfall handelt wurde geprüft. Die Prüfung der Schaltanlage durch Aufnahme mit Videokameras, um bei schnellen Schaltvorgängen die Logik der SPS zu prüfen hat stattgefunden. EMA, BMA, NEA, Sprinkler, Gaslösch- und Klimaanlage über Aushänge zu Ansprechpartnern, Telefonnummern, bis zum POL-Ruf und inkl. der Not-Verbindung zur Leitwarte der Energieversorger und Weiterer wurden geprüft, von den Flucht- und Rettungswegen ganz zu schweigen.“¹

Mit den besten Grüßen aus Stuttgart

Werner Steiner

Grundlage zum BCM

Aufsichtsräte, Vorstände, Geschäftsleitungen und sonstige Führungsebenen von Unternehmen sind gesetzlich gefordert Risiko minimierende Maßnahmen zu treffen, ggf. ein "Frühwarnsystem" einzurichten und auch konkrete Vorbereitungen zur Schadens- und Krisenintervention (Krisenmanagement/ BCM) zu treffen.

Wirtschaftsprüfer sind gefordert dieses zu überprüfen, Prognosen zur weiteren Entwicklung abzugeben und alles im Rahmen ihres Wirtschaftsprüfungsberichtes zu testieren. Dabei soll ein wirksames internes Kontrollsystem nicht nur auf finanzielle sondern insbesondere auch auf betriebliche Risiken sowie das Risiko von Vorschriftenverstößen geprüft werden.²

Weitere gesetzliche Grundlagen sind im Kapitel „Rechtliche Notwendigkeit für BCM-BS“ zu finden.

¹ Werner Steiner, SÜDWESTRUNDFUNK, Anstalt des öffentlichen Rechts, Neckarstraße 230, 70190 Stuttgart, Abteilungsleiter Gebäudemanagement

² vgl. RICHTLINIE 2008/30/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 11. März 2008 zur Änderung der Richtlinie 2006/43/EG über Abschlussprüfungen von Jahresabschlüssen und konsolidierten Abschlüssen im Hinblick auf die der Kommission übertragenen Durchführungsbefugnisse; S. 8, 17 und 39

Abstract

Viele Unternehmen besitzen ein Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement zumindest für die IT. Der Leitfaden BCM-BS zielt zudem darauf ab, die möglichen Gefahren aus dem Immobilienbetrieb und die Wechselwirkungen von und nach innen durch die Nutzer³, nach außen auf die Nachbarschaft und von außen, durch das Umfeld, in der die Immobilie steht, zu erkennen und den Immobilienbetrieb in die bekannten Gefährdungsanalyse- und Bewertungsmechanismen mit einzubeziehen.

Der Leitfaden Business Continuity Management Building Security (BCM-BS) gibt Verantwortlichen im Asset-, Property-, Immobilien-, Gebäude- und Facility Management einen Roten Faden für Risiko-, Notfall- und schlimmstenfalls Krisenmanagement an die Hand, um die betriebliche Kontinuität im eigenen Unternehmen und in der Leistungserbringung für Immobilieneigentümer und Nutzer zu sichern.

Er verhilft dem Risikomanagement jeder Wirtschaftseinheit⁴, die spezifischen Gefährdungspotentiale und Gefahren zu erkennen, durch organisatorische Maßnahmen und Prävention auszuschließen, zu reduzieren bzw. Restrisiken bewusst zu kennen, zu akzeptieren und diese angemessen präventiv zu steuern, um in Not- bzw. Krisenfällen richtig entscheiden, reagieren und diese erfolgreich managen zu können.

Dafür ist eine genaue Kenntnis des eigenen Geschäfts, Transparenz der Wechselwirkungen und Abhängigkeiten zwischen internen als auch externen Prozessen und Ressourcen des Gebäudebetriebs und auf den Flächen der Nutzer als auch zu Kunden, Lieferanten, Dienstleistern etc. erforderlich.

Um die Kontinuität der Wertschöpfung sowohl des Eigentümers als auch der Nutzer weitestgehend zu gewährleisten, werden maximal tolerierbare Ausfall-, Wiederanlauf und Normalbetriebswiderherstellungszeiten für die Prozesse, Ressourcen, etc. definiert. Daraufhin können entsprechende Maßnahmen entwickelt und umgesetzt werden. Risiken werden abgestellt bzw. reduziert. Restrisiken werden im Ereignisfall darüber hinaus mittels Notfall- bis hin zum Krisenmanagement bewusst gesteuert.

³ Nutzer: Unternehmen als Nutzer eigener Immobilien, Mieter und Dritte als Nutzer von Immobilien/ Liegenschaften

⁴ Wirtschaftseinheit: Gesamtheit aller öffentlichen und privaten Haushalte(konsumierende), Betriebe (produzierende): Unternehmen und öffentliche Betriebe und Verwaltungen.

Danksagung

Ein besonderer Dank gilt Herrn RA Dr. Roland Siegel, Lill Rechtsanwälte Berlin, der in dem Leitfaden die grundlegenden rechtlichen Rahmenbedingungen erarbeitet hat. Zudem ist ein herzlicher Dank allen Workshop-Teilnehmern des Innovationsforums Business Continuity Management Building Security für ihre wichtigen und praxisorientierten Beiträge auszusprechen.

Mathias Glock, Vertriebsexperte Betreibermodelle, Bosch Sicherheitssysteme GmbH, Niederlassung BW.

„Die beim Workshop erarbeiteten Unterlagen haben wir direkt bei unserem Kunden angewendet. Dabei sind einige Gefährdungspotentiale deutlich geworden mit denen bisher keiner wirklich gerechnet hatte; aber wer hat u.a. schon bis vor kurzem an die Gefährdung durch Vulkanasche gedacht?“

Günter Smidt, Technischer Leiter, FDS Gewerbebetriebs-GmbH der Fürst Donnersmarck-Stiftung

„Die Veranstaltungsreihe ist sehr interessant. Aus meiner Sicht sollten sich bedeutend mehr Hausverwaltungen angesprochen fühlen, die über eine größere Anzahl von Gewerbeeinheiten innerhalb eines Objektes verfügen.“

Ralf Schmidt, Facilities Specialist, Global Facility Management, SAP AG

„Die BCM-Workshops boten eine hervorragende Plattform zum gemeinsamen Austausch von Erfahrungen und Herangehensweisen an dieses komplexe Thema. Die Moderatoren lieferten den „roten Faden“, der die Grundlage zur Entwicklung des BCM-Leitfadens bildete. Aufgrund der heterogenen Zusammensetzung des Teilnehmerkreises, konnten viele unterschiedliche Nuancen bei der Ausarbeitung betrachtet werden. Das Ergebnis kann sich meiner Meinung nach sehen lassen.“

Jens Burkhardt, Leiter Qualitätsmanagement, BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH

„Die BIM beschäftigt sich mit risikominimierenden/ -vermeidenden Aktivitäten und trifft hierzu bewusst Entscheidungen. Im Rahmen der Workshops wurde herausgearbeitet, dass robuste, risikobewusste und krisenbeherrschende Organisation existenzbedrohende Situationen besser meistern werden. Dieser Wettbewerbsvorteil schafft bei Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern langfristig Vertrauen und in Folge dessen auch finanziellen Nutzen. Der pragmatische BCM-Leitfaden ist eine Navigationshilfe auf dem Weg dorthin und versetzt Organisation zusätzlich in die Lage, ihr bestehendes Risikomanagement zu überdenken.“

Michael Taube, Netzwerkmanager, Kooperationsnetzwerk für Gebäudesicherheit im ProBuilding e.V.

„Das Innovationsforum BCS-BS wird ein wichtiger Beitrag des Projektes Zertifizierungsschema für Gebäudesicherheit sein. Die erarbeiteten Informationen legen eine großartige Grundlage, um Unternehmen in Notfall oder Krisenzeiten vor größerem Schaden bzw. sogar dem Aus zu schützen.“

Sven Heinrich, Teamleiter Facility Service Mecklenburg-Vorpommern, Strabag PFS, Region Ost

„Die WS waren geprägt durch eine angenehme Arbeitsatmosphäre, alle Teilnehmer haben zu den Inhalten beigetragen, die ein hohes Niveau widerspiegeln. Das Ergebnis zeigt die Anwendbarkeit eines gesteuerten Risikomanagements zur Minimierung des Einflusses von Störgrößen.“

Andreas Bertram, Leiter Angebotswesen, Gegenbauer Sicherheitsdienste GmbH

„Während der Auftaktveranstaltung des Innovationsforums BCM-BS wurden von Experten aus der Sicherheit, dem Rechtswesen und der Versicherungswirtschaft verschiedene Aspekte des Themas dargestellt, was eine ganzheitliche Betrachtungsweise des BCM ermöglichte. Da Prävention und Notfallmanagement feste Bestandteile der Tätigkeit im Wach- und Sicherheitsgewerbe sind, konnten neben den fundierten Beiträgen der anderen Teilnehmer auch unsere Erfahrungen bei der Gestaltung des BCM-Leitfadens eingebracht werden. Im Ergebnis entsteht uns ein doppelter Nutzen: Einerseits sichern wir durch die Einführung eines umfassenden BCM unsere eigene Geschäftstätigkeit ab und andererseits können wir im Rahmen von kundenspezifischen Angebotskonzepten Firmen und Einrichtungen bei der Erarbeitung und Einführung des BCM beraten bzw. unterstützen.“

Desweiteren gilt ein herzlicher Dank den Referenten des Innovationsforums BCM-BS bei der Auftakt und Abschlussveranstaltung für ihre wichtigen theoretischen als auch praxisorientierten Beiträge.

Matthias Schulze, Inhaber Falkenservice Security e.K., Vorsitzender Vorstand BDWS e.V. Brandenburg, Präsident ProBuilding e.V.

Begrüßung, Vorstellung ProBuilding e.V. und des Kompetenznetzwerks für Gebäudesicherheit GS-NET

Prof. Kai Kummert, Fachbereich Facility Management, Beuth Hochschule für Technik, Berlin Moderation

Dr. Roland Siegel, Fachanwalt für Bau- und Architektenrecht, Lill Rechtsanwälte

„Rechtliche Grundlagen zum BCM-BS“ und „Rechtsgrundlagen des BCM-BS, Haftung und Auswirkungen im Real-Estate und Facility Management“

Michael Bock, Consultant Business Continuity & Facility Management, FMPRO Robert Wahlen

„Umfrage- und Studienergebnisse zum BCM in der Immobilienwirtschaft aus 09.2009, Notwendigkeit der Anwendung von BCM in der Immobilienwirtschaft, Theorie und Praxis“ und „Grundlagen und Ergebnisse der Workshop-Reihe, Vorstellung des Leitfadens“

Oliver Matalla, HSG Zander Nordost GmbH

„Notfall und Krisenmanagement im Ludwig Erhard Haus, Praxisbeispiel“

Prof. Robert Wahlen, Inhaber FMPRO Robert Wahlen

„Business Continuity Management in der Immobilienwirtschaft, Theorie und Praxis“

1.5.4.7.5	Finanzielle Folgen für Verantwortliche	30
1.5.4.7.6	Bestrafung der Verantwortlichen	30
1.5.4.7.7	Störung der Versicherungsverträge	31
2	Leitfaden	32
2.1	Grundlagenermittlung - Ist-Situation, Transparenz, Dokumentation, etc.	34
2.1.1	Erfassung Unternehmensdaten, Geschäftsverständnis, -ziele, -politik	36
2.1.2	Erfassung der Kern-/ Wertschöpfungsprozesse	37
2.1.3	Erfassung der Sekundär-/ Unterstützungsprozesse	37
2.1.4	Datenerfassung und Dokumentation zum Unternehmen/ Standort	38
2.1.5	Erfassen des Standortumfeldes und der Standortumwelt	39
2.1.6	Erfassen der präventiven Sicherheitsmaßnahmen	40
2.1.7	Erfassen der Gewerke und Dienstleistungen des FM am Standort	41
2.1.8	Erfassen von Lieferanten und Dienstleistern des FM am Standort	42
2.1.9	Erfassen von Kunden, Abnehmern & sonst. Nutzern des FM am Standort	42
2.2	Systemanalyse: Wechselwirkungen & zeitliche Abhängigkeiten	43
2.2.1	Wechselwirkungen der Geschäftsprozesse untereinander	45
2.2.2	Zeitliche Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse untereinander	45
2.2.3	Geschäftsprozessabhängigkeiten von Gewerken & DL des FM	46
2.2.4	Zeitliche Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse von Gewerken & DL des FM	47
2.2.5	Zeitliche Abhängigkeiten der Kunden von Geschäftsprozessen	48
2.2.6	Zeitliche Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse von Lieferanten & DL	49
2.2.7	Zeitliche Abhängigkeiten der Kunden von den Gewerken & DL des FM	50
2.2.8	Zeitliche Abhängigkeiten der Gewerke & DL des FM von Lieferanten & DL	51
2.3	Systemanalyse: BIA & Ausfallzeiten	52
2.3.1	Business-Impact-Analyse (BIA) der Geschäftsprozessen	53
2.3.2	Business-Impact-Analyse (BIA) der Gewerken und Dienstleistungen des FM	54
2.4	Gefährdungspotentiale & Risiken, Bewertung & Maßnahmenentwicklung	55
2.4.1	Risikoermittlung, Gefahrenpotentiale, Dokumentation, Bewertung, Maßnahmen	56
2.4.2	Bewertung des Ausfallrisikos der Gewerke & DL des FM, Maßnahmen	60
2.4.3	Bewertung des Ausfallrisikos der Geschäftsprozesse, Maßnahmen	62
2.4.4	Bewertung des Ausfallrisikos von Lieferanten/ Dienstleistern, Maßnahmen	64

2.4.5	Bewertung des Ausfallrisikos von Kunden/ Abnehmern, Maßnahmen	65
3	Checklistensammlung des BMI/ der BSI	67
4	Ordnungsgemäße Delegation von Leistungen an Mitarbeiter oder Dritte	68
5	Ausblick zum Innovationsforums BCM-BS	71
6	Projektleitung und Durchführung	73
6.1	Projektleitung	73
6.2	Projektdurchführung	74
Quellenverzeichnis	75	

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Deutschland im internationalen Vergleich	13
Abb. 2	Sichtweisen und Spannungsfelder der Interessen	14
Abb. 3	Reduzieren der Gefahrenpotentiale und -Gefahrenmenge, Verschiebung von Krisen und Notfällen in Richtung normales Störungsmanagement	16
Abb. 4	Ereignisintensität & Krisenschwelle nach BMI.....	16
Abb. 5	Lebenszyklus des BCM	17
Abb. 6	Krisenbewältigungsphasen	18
Abb. 7	Kosten – Risiko – Relation.....	19
Abb. 8	Eigenbeurteilung der Ausprägung des BCM aus Immobiliensicht.....	24
Abb. 9	Übersicht 1: Grundlagenermittlung.....	35
Abb. 10	CL 1.1 Erfassen der Unternehmensgrundlagen, -ziele, -politik, etc. Teil 1.....	36
Abb. 11	CL 1.1 Erfassen der Unternehmensgrundlagen, -ziele, -politik, etc. Teil 2.....	36
Abb. 12	CL 1.2 Erfassen der Wertschöpfungsprozesse	37
Abb. 13	CL 1.3 Erfassen der Sekundärprozesse	37
Abb. 14	CL 1.4 Erfassen der Standort- und Unternehmensdaten.....	38
Abb. 15	CL 1.5 Erfassen des Standortumfeldes Teil 1.....	39
Abb. 16	CL 1.5 Erfassen des Standortumfeldes Teil 2.....	39
Abb. 17	CL 1.6 Erfassen des organisatorischen Ist-Sicherheitsmaßnahmen	40
Abb. 18	CL 1.7 Erfassen von Gewerken und Dienstleistungen des FM.....	41
Abb. 19	CL 1.8 Erfassen von Lieferanten und Dienstleistern des FM	42
Abb. 20	CL 1.9 Erfassen von Kunden und Abnehmer des FM.....	42
Abb. 21	Übersicht 2: Systemanalyse: Wechselwirkungen und zeitl. Abhängigkeiten	44
Abb. 22	M 2.1 Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse untereinander	45
Abb. 23	M 2.2 zeitliche Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse untereinander.....	46
Abb. 24	M 2.3 Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse vom FM	47
Abb. 25	M 2.4 zeitliche Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse vom FM.....	48
Abb. 26	M 2.5 zeitliche Abhängigkeiten der Kunden von den Geschäftsprozessen.....	49
Abb. 27	M 2.6 zeitl. Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse von Lieferanten und Dienstleister	50
Abb. 28	M 2.7 zeitliche Abhängigkeiten der Kunden vom FM.....	51
Abb. 29	M 2.8 zeitli. Abhängigkeiten des FM von Lieferanten und Dienstleistern	52
Abb. 30	Übersicht 3: Business-Impact-Analyse & Zeitdefinitionen	53
Abb. 31	M 3.1 BIA der Geschäftsprozesse - Kosten-Zeitverlauf	54
Abb. 32	M 3.2 BIA des Facility Management - Kosten-Zeit-Verlauf.....	55

Abb. 33	Übersicht 4: Gefährdungspotentiale, Risikobewertung & Maßnahmenentwicklung	56
Abb. 34	M 4.1 Risiken – Vorkommen, Eigenschaften, Intensitäten.....	57
Abb. 35	M 4.1 Risiken – Definition mögl. Auswirkungen auf den Standort.....	58
Abb. 36	M 4.1 Risiken – Bewertung nach FMEA & Risikoprioritätszahl.....	59
Abb. 37	M 4.1 Risiken – Maßnahmenentwicklung, Restrisiken, Verantwortliche.....	60
Abb. 38	M 4.2 Ausfallrisiken des FM – Bewertung nach FMEA & Risikoprioritätszahl.....	61
Abb. 39	M 4.2 Ausfallrisiken des Facility Management – Maßnahmen, Restrisiken, etc.....	62
Abb. 40	M 4.3 Ausfallrisiken der Geschäftsprozesse – Bewertung nach FMEA & Risikoprioritätszahl.....	63
Abb. 41	M 4.3 Ausfallrisiken der Geschäftsprozesse – Maßnahmen, Restrisiken, etc.	64
Abb. 42	M 4.4 Ausfallrisiken der Dienstleister & Lieferanten – Bewertung nach FMEA & RPZ	64
Abb. 43	M 4.4 Ausfallrisiken der Dienstleister & Lieferanten – Maßnahmen, Restrisiken, etc.....	65
Abb. 44	M 4.5 Ausfallrisiken der Kunden – Bewertung nach FMEA & RPZ	66
Abb. 45	M 4.5 Ausfallrisiken der Kunden – Maßnahmen, Restrisiken, etc.....	66
Abb. 46	Zusammenhang zwischen Service-Element, Anlage und Mietbereich, Gebäude	68
Abb. 47	Musterinhalt eines SLA und der Bewertung durch den Kunden	69
Abb. 48	Wirkweise RFID-Technologie und Umsetzung in Projekten	70

Abkürzungsverzeichnis

BCM	Business Continuity Management
BCP	Business Continuity Plan
BIA	Business Impact Analysis
BKM	Betriebliches Kontinuitätsmanagement
BMI	Bundesministerium des Inneren
BRP	Business Recovery Plan
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie
CL	Checkliste
DL	Dienstleister/ Dienstleistung(en)
DRP	Desaster Recovery Plan
FM	Facility Management
FMEA	Fehler-Möglichkeiten- und Einflussanalyse oder kurz Auswirkungsanalyse
GEFMA	German Facility Management Association
GP	Geschäftsprozess(e)
IMP	Incident Management Plan
L	Lieferant(en)
M	Matrix
RFID	Radio Frequenz Identifikation
RPO	Recovery Point Objective
RPZ	Risikoprioritätszahl
RTO	Recovery Time Objective
SLA	Service Level Agreement
THW	Technischen Hilfswerk (Bundesanstalt)

Fremdwörterverzeichnis/ Erläuterung

BCM Business Continuity Management	Betriebliches Kontinuitätsmanagement
BCP Business Continuity Plan	Notbetriebsanlaufplan
BCP Business Recovery Plan	Normalbetriebswiederstellungsplan
BIA Business Impact Analysis	finanziell bewertete Folgeschadensbetrachtung im Zeitverlauf bei Geschäftsstörungen, -notfällen bzw. -krisen
DRP Desaster Recovery Plan	Normalbetriebswiederstellungsplan
FM Facility Management	Management von Einrichtungen, Anlagen
GEFMA	German Facility Management Assoziation
IMP Incident Management Plan	Sofortreaktions- /-maßnahmenplan
Krise	existenzgefährdendes Ereignis (finanziell, Reputation, Menschenleben)
MTO Maximum Tolerable Outage Time	Maximal tolerierbare Ausfallzeit, wie lange ein Geschäftsprozess höchstens ausfallen darf, ohne dass dem Unternehmen durch den Ausfall nicht vertretbare Schäden entstehen
Notfall	Erhebliche Störung mit ernsthaften Folgeschäden
RPO Recovery Point Objektive	Wiederherstellungszeitraum verloren gegangener Daten, Informationen und u.a. Dokumentationen
RTO Recovery Time Objective	Vorgabe einer Zeitspanne, innerhalb dieser der Normalbetrieb des Geschäftsprozess wieder angefahren ist
Safety	Betriebssicherheit (technisch, baulich)
Security	Sicherheitsdienst (personell)
Störung	Beeinträchtigung der Wertschöpfung im Rahmen des Tagesgeschäftes